

ASIOIMISTULKIN AMMATILLISUUS PERSIANKIELISTEN ASIAKKAIDEN NÄKÖKULMASTA

Kambiz Estatab ja Shiva Haghdoust

Opinnäytetyö, Syksy 2014

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Asioimistulkin koulutus

Tulkki (AMK)

TIIVISTELMÄ

Kambiz Estatab & Shiva Haghdoust. Asioimistulkin ammatillisuus persiankielisten asiakkaiden näkökulmasta. Diak Turku, syksy 2014, 64 s., 2 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Asioimistulkkauksen koulutus, Tulkki (AMK).

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, minkälaisia odotuksia persiankielisillä asiakkailla on tulkeille. Ovatko odotukset tulkin ammattisäännösten mukaisia vai poikkeavatko ne siitä? Tutkimus on toteutettu ryhmähaastattelun avulla. Ryhmähaastattelun pohjalta kerättyjä tuloksia vertaillaan tulkin ammatillisuuteen ammattisäännösten näkökulmasta.

Asioimistulkkausta on tutkittu varsin vähän Suomessa, mikä tekee tutkielman aiheesta mielenkiintoisen ja tärkeän. Tutkimuskysymyksiksemme tarkentuivat kaksi kysymystä: Miten asiakkaat hahmottavat tulkin ammatillisuuden? Millaisia kokemuksia ja odotuksia persiankielisillä asiakkailla on tulkin ammatillisuudesta?

Persiankieliset asiakkaat pitivät tärkeänä tulkin roolia tulkkauksessa. He odottivat, että tulkit suorittavat tulkkauksensa parhaalla mahdollisella tavalla. Heidän mielestään tulkin osaaminen kulttuurisissa ja kielellisissä asioissa on hyvin tärkeää.

Persiankieliset maahanmuuttajat myös korostivat tulkin vaitiolovelvollisuutta ja luottamuksen syntymistä asiakkaan ja tulkin välillä. Vertailtaessa asiakkaan odotuksia ja tulkin roolia, ne eivät poikkea toisistaan paljon.

Tämän tutkielman tarkoituksena on auttaa kaikkia tulkkauspalveluja käyttäviä sekä maahanmuuttaja-asiakkaita että viranomaisia saamaan parasta mahdollista tulkkauspalvelua.

ASIASANAT: tulkin ammatillisuus, tulkin rooli, asioimistulkkaus

ABSTRACT

Kambiz Estatab & Shiva Haghdoust

The professionalism of the interpreter from a Persian-speaking client's point of view

64p., 2 appendices. Language: Finnish

Autumn 2014

Diaconia University of Applied Sciences.

Degree Programme in Community Interpreting. Degree: Bachelor of Humanities

The aim of this thesis was to explore what kind of expectations the Persian-speaking customers have about interpreters. It was studied whether the expectations are similar to the professional rules of the interpreters or do they deviate from them. The data gathered for this study was collected using a group interview. The data was analyzed by comparing it with the professional rules of the interpreters.

There has been very little research about the point of view of the customer in the field of interpretation interpretation in Finland, which is why this area of research is interesting and important. The aim was to answer the two study questions about the professionalism of an interpreter: How do the customers perceive the professionalism of the interpreter? What kind of experience and expectations do the customers expect from the role of the interpreter?

The Persian customers emphasized the importance of the professionalism of an interpreter. They expect the interpreters to do their best during the interpreting situation. In addition, the interpreter's knowledge of cultural and linguistic factors was considered to be important.

The results show that the Persian customers found the interpreter's professional secrecy and confidentiality important. The customer's expectations about the role of an interpreter did not differ significantly from the reality.

The aim of this study was to help everyone using the interpreting services: immigrant clients and the authorities to receive the best and the most accurate interpreting services.

KEY WORDS: The professionalism and role of the interpreter, community interpreting

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 NÄKÖKULMIA PERSIALAISTEN ASIAKKAIDEN KULTTUURIIN	7
3 KESKEISET KÄSITEET	9
3.1 Tulkkaus	9
3.2 Asioimistulkkaus	9
3.3 Tulkin ammatti	11
3.4 Tulkki viestin välittäjänä	11
3.5 Asioimistulkin ammattisäännöstö	12
3.6 Tulkin ammatillisuus	14
3.7 Tulkkipalvelujen käyttö.....	16
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	18
4.1 Tutkielman tavoite ja tutkimuskysymykset.....	18
4.2 Vastaajien taustatiedot.....	18
4.3 Tutkimusmenetelmänä laadullinen tutkimushaastattelu	19
4.4 Ryhmähaastattelu tiedonkeruumenetelmänä	20
4.5 Teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä	23
5 OPINNÄYTETYÖN ANALYSOINTI.....	26
5.1 Haastattelukysymykset.....	26
5.2 Haastattelun toteutus	27
5.2 Aineiston analyysi	28
6 TULOKSET	29
6.1 Viestin välittäminen	29
6.2 Puolueettomuus	30
6.3 Vaitiolovelvollisuus	31
6.4 Tulkkaustilanne ja tulkkausjärjestelyt.....	32
6.5 Palautteen antaminen.....	33
6.6 Asiakkaiden ajatuksia hyvästä tulkista.....	33
7 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	37
8 TULOSTEN YHTEENVETO JA POHDINTA	39
LÄHTEET.....	42
LIITE 1 Haastattelukysymykset	
LIITE 2 Haastattelulitterointi	

1 JOHDANTO

Asioimistulkkauksen voidaan katsoa alkaneen Suomessa laajamittaisesti 1970-luvulla. Tuolloin Suomeen saapui chileläisiä. Heidän ja viranomaisten väliseen viestintään tarvittiin asioimistulkkaja (Leinonen, 2001). Maahanmuuttoviraston mukaan iranilaisia turvapaikkahakijoita on ollut Suomessa vuodesta 1990 lähtien. (henkilökohtainen tiedonanto).

Asioimistulkausta on tutkittu varsin vähän Suomessa. Asioimistulkin roolia Suomessa on tutkinut muun muassa Hanna Toivonen pro gradu -tutkielmassaan vuonna 2009. Toivonen toteaa tutkielmassaan, että jo pitkään on ollut tarvetta kiinnittää enemmän huomiota tulkin roolin määrittelyyn ja rajaamiseen. Hän myös korostaa, että tutkimuksissa, joita on tehty tulkin roolista, on usein jätetty huomiotta sosiaaliset tekijät (tulkattavien osapuolten etninen tausta, sukupuoli, ikä tai yhteiskunnallinen asema), jotka vaikuttavat tulkkeeseen ja tulkin työhön.

Koska sosiaaliset tekijät, tulkkaustilanteet, -aiheet ja -ympäristöt vaihtelevat paljon, on pohdittava, voiko tulkilla olla yksi vai useampi rooli myös asiakkaiden näkökulmasta tarkasteltuna. Tässä opinnäytetyössä käsitellään suomi–persia -kieliparin asioimistulkin roolia persiankielisten asiakkaiden näkökulmasta tulkkaustilanteessa.

Tulkinroolia määriteltäessä apuna on käytetty asioimistulkin ammattisäännöstöä ja asioimistulkkausohjeita.

Opinnäytetyön aiheen persiankielisten asiakkaiden näkemyksistä ja kokemuksista tulkin ammatillisuudesta valitsimme, koska halusimme tuoda esiin maahanmuuttaja-asiakkaan näkökulman tulkin ammattiin. Usein on kuultu toimeksiantajaa eli viranomaista.

Tutkimme, miten tulkki onnistuu tehtävässään asiakkaan näkökulmasta ja minkälaiset seikat vaikuttavat asiakkaan myönteiseen kuvaan tulkkaustilanteesta. Tutkimus on laadullinen haastattelututkimus, jossa tulkkauspalveluita käyttäneitä henkilöitä haastatellaan ryhmäkeskustelun keinoin.

Valitsimme tutkimusmenetelmäksi ryhmähaastattelun siksi, että haastateltavat tuovat esille itseään koskevia asioita vapaasti, jolloin erilaiset näkökulmat tulevat esiin. Ryhmähaastattelun käyttöön päädyimme siksi, koska uskomme sen avulla eriävien näkökulmien ja mielipiteiden tulevan vahvemmin esille kuin haastattelijan ja haastateltavan välisessä kahdenkeskisessä haastattelutilanteessa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on laajentaa tulkkien tietämystä asiakkaan toivomuksista tulkkia kohtaan sekä auttaa tulkkeja olemaan entistä tarkempi työnsä suorittamisessa ja ottamaan asiakkaan näkökulma entistä vahvemmin huomioon tulkkaustilanteessa.

Toivomme opinnäytetyömme tuloksista olevan hyötyä myös toimeksiantajille, jotka pääsevät tutustumaan uusiin asiakkaan näkökulmiin. Toivon mukaan tulkkipalveluiden käyttötavat ja tulkkauspalvelut paranevat entisestään ja toimeksiantajan on helpompi valita erilaisiin tilanteisiin sopiva tulkki. Suurimman hyödyn työmme tuloksista saamme itse. Tämän opinnäytetyön avulla ammatillinen osaamisemme kehittyy kohti asiantuntijuutta.

2 NÄKÖKULMIA PERSIALAISTEN ASIAKKAIDEN KULTTUURIIN

Rädyn (2002, 42–3) mukaan kulttuuriin kuuluvat paitsi taiteet ja kirjallisuus, myös arkipäiväiset käyttäytymistavat ja yhteen kuuluvuuden tunne. Ihminen ei synny mihinkään kulttuuriin, vaan joka päivä hän kasvaa ja hänet kasvatetaan kulttuuriin. Kulttuuri määrittää pitkälti sen, mihin ihminen uskoo, mikä hänen mielestään on oikein ja väärin sekä miten hän kokee maailman omassa mielessään. Eri maiden ja kansojen kulttuureissa on omia käsityksiä siitä, mikä on hyvää käytöstä ja esimerkiksi siitä, mikä merkitys sukulaisilla on yksilön elämässä.

Maahanmuutosta johtuvat kokemukset vaikuttavat merkittävästi maahanmuuttajaperheiden arkipäiväiseen elämään. Maahanmuuttajan pitää hoitaa ja selvittää kantaväestöön kuuluvien kanssa samoja arkipäivän ongelmia, kuten toimeentuloon, terveydenhuoltoon sekä lastenhoitoon liittyviä asioita. Koska ympäristö, kieli ja kulttuuri ovat heille uusia, aiheutuu heille lisää haasteita. (Alitolppa-Niitamo & Söderling 2005, 10–11.)

Persialaisessa kulttuurissa erilaisia piirteitä verrattuna suomalaiseen kulttuuriin, ovat kohteliaisuus- ja käytösnormit. Esimerkkinä mainittakoon vanhusten kunnioittaminen, joka korostuu persialaisessa kulttuurissa. Toinen esimerkki on äidin rooli. Äiti on perheen tärkein henkilö ja häntä kohdellaan perheessä eri tavalla kuin muita perheenjäseniä. Lisäksi jotkut henkilökohtaiset asiat koetaan persialaisessa kulttuurissa sellaisina, että naisten on soveliaampaa keskustella asioista toisten naisten kanssa, jolloin esimerkiksi tulkkaustilanteessa miestulkin käyttö ei olisi sopivaa. Tällaisia seikkoja on huomioitava asiakastyössä maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa työskenneltäessä.

Maahanmuuttajan kanssa työskentelyssä on kyse samasta ammattitaidosta kuin erilaisissa elämäntilanteissa olevien yksilöiden sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Ulkomaalaisuus ei saa olla asiakassuhteen pääasia, mutta joitain seikkoja kannattaa ottaa huomioon. On otettava huomioon kulttuurinen sensitiivisyys, eli tietoisuus omasta kulttuurista ja sen vaikutuksista omaan toimintaan ja on oltava käsitys asiakkaan kulttuurin erityispiirteistä. (Räty 2002, 8–9, 210–214.)

Maahanmuuttajien kanssa työskenneltäessä tulee olla kyky kohdata ja kommunikoida kielivaikeuksista, näkemyseroista ja vaikeista elämäntilanteista huolimatta. Lisäksi pitää olla tietoa maahanmuuttoalan palvelujärjestelmästä, jotta osaa välittää tietoa. On hyvä

mieltä, mikä asiakkaan tekemisessä liittyy kulttuuriin, mikä liittyy elämäntilanteeseen ja mikä on yksilöllinen ominaisuus. Tärkeintä maahanmuuttajien kanssa työskentelyssä on avoimuus, keskustelu ja kysyminen. (Räty 2002, 8–9, 210–214.)

3 KESKEISET KÄSITEET

Opinnäytetyömme keskeiset käsitteet ovat tulkkaus, asioimistulkkaus ja tulkin ammatillisuus.

3.1 Tulkkaus

Tulkkaus on viestintämuoto, toimintaprosessi, jossa ulkopuolinen viestinnän ammattilainen eli tulkki välittää sanomat kieli- ja kulttuurirajan yli kulloisenkin puhujan ajatuksia ja tarkoitusta mahdollisimman tarkasti vaalien (Hietanen, 2004, 280). Lehtisen (2008, 151-154) mukaan tulkkaus on psyko-fyysis-sosiaalista toimintaa. Tulkkauksessa yhdistyvät erinomainen kielten hallinta, psyykkiset ominaisuudet, fyysinen kunto ja sosiaaliset taidot. Tulkkaus on suullinen tuotos, joka on tilannesidonnainen. Tilannesidonnaisuudesta huolimatta sisältö ja tyyli pyritään välittämään mahdollisimman muuttumattomina.

3.2 Asioimistulkkaus

Opetushallituksen mukaan asioimistulkkausta tarvitaan arkipäivän eri tilanteissa maahanmuuttajataustaisten henkilöiden ja viranomaisten välillä silloin, kun heidän kanssakäymiseensä ei löydy yhteistä kieltä. Tällaiset arkiset tilanteet voivat vaihdella hammaslääkärikäynneistä aina oikeudellisiin kuulemisiin (Opetushallitus 2001, 21). Asioimistulkkauksissa käsiteltävät asiat voivat olla hyvinkin arkoja ja henkilökohtaisia. Työympäristönä voi olla mikä vain asioimistulkkaustilanne (Leinonen 2007, 294-298). Työympäristön ja aiheiden laaja kirjo edellyttää tulkilta paneutumista tulkattavaan aiheeseen ja tilanteeseen. Tämän lisäksi hänen on kyettävä hallitsemaan erilaisia vuorovaikutustilanteita. Asioimistulkkauksen asiakkaina voivat olla hyvin erilaiset ihmiset.

Asioimistulkkauksen ammattisäännösten mukaan asioimistulkkaus on viranomaisen, yhteiskunnan virallisen instituution tai jonkin muun tahon ja yksilön tai pienehkön ryhmän välisen dialogin tulkkausta. Tulkin ammattisäännöstyössä tulkilla tarkoitetaan kou-

lutettua ja/tai kokenutta ammattilaista ja tulkkauksen asiantuntijaa, joka on tulkkaustilanteessa täysin puolueeton ja riippumaton. (Asioimistulkin ammattisäännöstö).

Asioimistulkki tulkaa tulkkaustilanteen puheenvuorot ja tarvittaessa selittää kulttuuriseikkoja, jotka ovat olennaisia viestin ymmärtämisen kannalta. Asioimistulkilla on tilanteessa oma ammattiroolinsa, eli hän on viestin välittäjä. (Opetushallitus 2006, 21.)

Asioimistulkkaus on yleensä dialogitulkkausta. Vuoropuhelulle ominaista on, että intoaatio ja murteet vaihtelevat. Dialogi on usein myös puhekielistä ja kieliopillisesti epätaismallista. Puhe on spontaania, puhejaksot eripituisia ja dialogia leimaa interferenssi. Dialogitulkkauksessa tulkki joutuu jatkuvasti siirtymään kielestä toiseen. Sen vuoksi hänellä on oltava kyky eliminoida kahden tulkkauskielensä vaikutus toisiinsa (Saresvuo 1988, 35.)

Asioimistulkille ei kuitenkaan riitä, että hän pystyy siirtymään ripeästi kielestä toiseen ja että hän hallitsee aktiivisesti molemmat työkielensä. Kielellisten ja ei-kielellisten aineiden tulkkauksen lisäksi tulkin on kahden kulttuurin asiantuntijana kyettävä huomaamaan kulttuurisidonnaisuudet, jotka huomaamatta jääneinä voisivat aiheuttaa väärinkäsityksiä ja jopa estää viestin oikean tarkoituksen perille kulkeutumisen. Tulkilla on siis tärkeä asema ”kielen suullisena kääntäjänä”, mutta myös kulttuurillisten asioiden välittäjänä ja selvittäjänä.

Hietasen mukaan (Hietanen 1995, 10) asioimistulkin tulee myös kyetä siirtymään nopeasti ajatuksellisesti oman kulttuurinsa ja vieraan kulttuurin välillä. Tämä kyky käyttää hyväkseen kulttuuritietoutta tulee esille myös Opetushallituksen antamassa ohjeistuksessa asioimistulkin roolista, jonka mukaan asioimistulkki tulkaa tulkkaustilanteen puheenvuorot ja tarvittaessa selittää kulttuuriseikkoja, jotka ovat olennaisia viestin ymmärtämisen kannalta. (Opetushallitus 2006, 21.)

Kulttuurisensitiivinen kääntäminen on olennaista, sillä tulkin tehtävänä on tulkata kaikki tulkkaustilanteen puheenvuorot tarkasti ja kattavasti lisäämättä niihin ylimääräistä tai jättämättä osia tulkkauksesta. Tulkkauskielten ja kulttuurien tuntemus antaa Toivosen mukaan asioimistulkille tulkkaustilanteessa tiettyä valtaa (Toivonen 2009, 22).

3.3 Tulkin ammatti

Toivosen mukaan tulkkauspalvelua käytetään lukuisilla eri aloilla kuten sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla, kotoutumisasioissa ja poliisin kanssa asioitaessa sekä oikeudenkäynneissä. Toisinaan tulkki joutuu tulkkaamaan hyvin arkaluonteisia tai maahanmuuttaja-asiakkaan tulevaisuuden kannalta hyvin merkittäviä ja kauaskantoisia aiheita. On tärkeää, että tällaisissa tulkkaustilanteissa käännytään ammattitulkkien puoleen, jotka ovat omaksuneet ammattietiikkansa, velvollisuutensa ja roolinsa (Toivonen, 2009).

Tulkin tulee olla täysivaltainen ja täysi-ikäinen henkilö, joka ei saa olla asioimistilanteeseen osallistuvien henkilöiden sukulainen, ystävä tai lapsi. Asioimistulkiksi on aikaisemmin opiskeltu näyttötutkinnon kautta (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2002.), mutta syksystä 2011 alkaen on ollut mahdollista opiskella tulkiksi ammattikorkeakoulussa puhuttujen kielten tulkkauksen koulutusohjelmassa Diakonia-ammattikorkeakoulussa (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2012).

Tulkin ammattinimike ei ole aiemmin ollut Suomessa suojattu. Toimeksiantajan vastuulla onkin aina varmistua, että tulkki on ammattitulkki, joka tuntee ammattisäännösten (Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2002). Myös Toivonen (2009, 32) pitää tärkeänä tulkin ammattitaitoa. Hänen mielestään ilman tulkin koulutustakin työllistyminen asioimistulkkausosalalla onnistuu. Tämän takia asioimistulkkien välillä on paljon eroa. Tulkikeskukset ovat pyrkineet vastaamaan laatuhaasteeseen järjestämällä testejä uusille tulkeille ja järjestämällä perehdytyskoulutusta, jossa käydään usein läpi myös asioimistulkin sääntöjä ja ohjeita.

3.4 Tulkki viestin välittäjänä

Tulkilla on tärkeä rooli viestin välittämisessä. Ilman tulkin läsnäoloa viestintä kahden osapuolen välillä, joilla ei ole yhteistä kieltä, ei olisi mahdollista. Tulkin läsnäolo korostuu enemmän silloin kun tulkki joutuu keskeyttämään puhujan esimerkiksi saadakseen

tulkkausvuoron. Jos osapuolet puhuvat samanaikaisesti, tulkillla on oikeus keskeyttää jotta kuulisi molempien osapuolten puheet tulkattavaksi. (Toivonen 2009, 24.)

Tulkki tulkaa kaikki viestit ja ajatukset molempien osapuolten välissä ja tulkki puolueettoman roolin vuoksi ei mainitse omia mielipiteitä eikä sekaannu osapuolten asioihin. Hän tulkaa sen, mikä osapuolten suusta pääse ulos. (Toivonen 2009, 22.)

On tärkeää, että asioimistulkkien molempien työkielten taito on vahva ja tulkit ovat tietoisia molemmista kulttuureista, jotta molemmat osapuolet saavat laadukkaan ja ammattimaisen tulkkauksen (Toivonen 2009, 33). Tulkillla on täten oltava aktiivinen kielitaito. Aktiivinen kielitaito merkitsee sitä, että tulkki hallitsee työkieltensä rakenteiden ja sanavaraston käytön niin suullisesti kuin kirjallisesti. On todella tärkeää, että tulkin ilmaisuvarasto on laaja ja monipuolinen (Saresvuo-Ojanen 1988, 50).

Tulkillla pitää olla mahdollisuus hyvään koulutukseen kaikissa tulkkauskielissä. Tulkin ammatin osaaminen on kaiken A ja O.

”Kun tulkin kielitaito on keskeinen edellytys laadukkaalle tulkkaukselle, sen ylläpitäminen ja kehittäminen on sekä tulkin velvollisuus että päänvaiva. Varsinkin jonkin harvinaisen kielen freelance-tulkki, jonka palveluksia tarvitaan kenties kerran pari vuodessa, on muita huonommassa asemassa. Miten kehittää kielitaitoa ja pysyä ajan tasalla uusien aiheitten ja terminologian suhteen?”.(Saresvuo-Ojanen1988, 52.)

3.5 Asioimistulkin ammattisäännöstö

Ammattitulkin toimintaa ohjaa asioimistulkin ammattisäännöstö, joka sisältää useita tulkin etiikkaan liittyviä sääntöjä, joiden noudattaminen ei välttämättä aina ole aivan yksinkertaista tai täysin ongelmaton. Tulkkien pitää osata käytännössä ammattisäännöstönsä täydellisesti, mutta myös kaikkien tulkkeja käyttävien viranomaisten tulisi olla perillä siitä. Hietanen(2004, 289) toteaa, että etiikka on tärkeää tulkin työssä. Wadensjön (1998, 48) mukaan tulkkien ammatillinen etiikka on todennäköisesti samanlaista eri maissa, mutta käytännön järjestelyt ovat erilaisia eri maiden välillä ja jopa yhden maan sisällä.

Tulkin tavoiteltavaa roolia on kuvattu asioimistulkin ammattisäännöstössä. Ammattisäännösten kuvailema tulkki on tavoiteltava, mutta tositilanteissa tulkki saattaa joskus olla tilanteessa, jossa ei voi toimia kaikkien hänelle asetettujen vaatimusten mukaan.

Hyvä tulkki noudattaa seuraavia ammattisäännösten antamia ohjeita. Säännöstössä todetaan, että tulkki on vaitiolovelvollinen, eikä hän saa käyttää väärin mitään tulkkauksen yhteydessä tietoonsa tullutta. Tulkin ei pidä ottaa vastaan toimeksiantoa, johon hänellä ei ole tarpeellista pätevyyttä tai jossa hän on jäävi. Hänen pitää pyrkiä kattavaan tulkkaukseen, josta ei puutu mitään sanottua ja johon ei ole lisätty mitään asiaankuulumatonta. Säännöstö ohjeistaa tulkkia valmistautumaan tehtäväänsä huolellisesti.

Tulkin pitää tulkata täsmällisesti eli tulkki välittää kielelliset ja kulttuuriset viestit, ja jos joku kulttuurinen asia tai esimerkiksi sananlasku tuottaa tulkille vaikeuksia, tulkin täytyy pyytää tarkennusta, jotta viesti menisi oikein perille. Tulkin on hyvä ottaa muistiinpanoja sinä aikana, kun puhuja puhuu ja tulkata silloin, kun puhuja pitää taukoa puheessaan. Tulkki tulkaa sen, mitä hän itse on ymmärtänyt eikä hän selitä asioita, vaan se on puhujan tehtävä. Tulkin on hyvä keskeyttää puhujan puhe, jos tulkki huomaa, että puhujan puhejakso on niin pitkä, että se vaikeuttaa tulkkausta.

Tulkki ei saa ottaa vastaan toimeksiantoja, joita hän ei pysty tulkkamaan. On myös hyvä ilmoittaa heti, jos tulkkaustilanteessa huomaa ongelmia, kuten kielellisiä ja murreongelmia.

Tulkin ammattisäännösten mukaan tulkin tulee myös pysytellä puolueettomana ja ulkopuolisena, eikä hän saa antaa henkilökohtaisten asenteidensa tai mielipiteidensä vaikuttaa työhönsä. Pöchhacker (2000) mainitsee puolueettomuuden suhteen olevan ongelmia niissä tilanteissa, kun kyseessä on harvinainen kieli ja tulkki joudutaan hankkimaan asiakkaan omasta kulttuuriryhmästä.

Vaikka tulkilla olisi asiakkaansa kanssa yhteenkuuluvuutta, esimerkiksi asiakas ja tulkki olisivat samalta alueelta kotoisin tai molemmilla olisi samankaltaiset kokemukset, tulkin on silti oltava neutraali tulkkauksen aikana (Tulkkaus turvapaikkamenettelyssä, opas tulkille).

Asiakkaan avustaminen tai puolustaminen ei ole tulkin tehtävä, eikä missään asioimistulkin ammattisäännössä tai asioimistulkkausohjeissa puhuta avustamisesta ja puolustamisesta (Toivonen 2009, 24).

3.6 Tulkin ammatillisuus

Asioimistulkin ammattisäännöstössä (2002) kehoitetaan tulkkeja valmistautumaan etukäteen tulkkausaiheeseen ja sanastoon. Valmistautumisella tarkoitetaan valmistautumista tiettyyn työsopimuksen edellyttämään tehtävään (Saresvuo-Ojanen 1988, 78).

Tulkki ei voi pitää kenraaliharjoitusta kuten esiintyvä taitelija, mutta on paljon asioita, jotka hänen pitää ottaa huomioon sekä paljon muita asioita, jotka vaativat työtä ja välinvää ennen tulkkausta (Saresvuo-Ojanen 1988, 78).

Yksi valmistautumistapa on termien kirjoittaminen ja tutustuminen uusiin termeihin, joita tulkki mahdollisesti joutuu käyttämään tulkkaustilanteessa. Tulkki voi hyödyntää aikaisempaa osaamistaan tulkkaustilanteessa ja tulkki saa jonkin verran tietoa toimeksiantajalta. Lisäksi jokainen puhejakso auttaa tulkkia ymmärtämään seuraavan jakson. Jotakin tietoja tulkkauksesta tulkki joutuu itse hankkimaan (Saresvuo-Ojanen 1988, 78.)

Tulkin ei tarvitse olla kaikkien alojen asiantuntija vaan hän on kaksikielisen viestinnän asiantuntija ja hänen tehtävänsä on tulkata ja välittää viesti ammatillisesti. Jossakin tapauksissa tulkki saa toimeksiantajalta aiheeseen liittyvää aineistoa, mutta usein hän joko yksinomaan tai sitten lisäksi joutuu itse etsimään kiireesti sopivat tietolähteet. Tulkin on vaikea tietää mitä tulkkaustilanteissa otetaan esille, mutta tulkin pitää kartuttaa kuhunkin työtehtävään liittyviä termejä ja fraaseja (Saresvuo-Ojanen 1988, 80.)

Hanna Toivosen mukaan tulkilla ei aina ole mahdollisuutta valmistautua. Tulkilla saattaa päivän mittaan olla monta tulkkausta peräkkäin, ja tulkin on siirryttävä paikasta toiseen. Tuolloin tulkki ei välttämättä ehdi valmistautua seuraavaan tulkkaukseen. Tulkilla ei myöskään aina ole seuraavaan tulkkaukseen liittyviä ennakkotietoja. (Toivonen 2009, 24.)

Toivosen (2009) haastatteleman tulkin mielestä valmistautuminen oikeustulkkauksiin on tärkeää, koska oikeustulkkaukset ovat haastavia ja niihin liittyvät termit ovat vaikeampia kuin muilla erikoisaloilla. Tulkkaus tapahtuu usein kolmen henkilön välillä, mutta oikeustulkkauksessa tulkki joutuu usein tulkkaamaan useammalle henkilölle, ja silloin tulkin pitää olla hyvin tarkkana. (Toivonen 2009, 51.)

Pelkkä toisen kielen osaaminen ei riitä tulkkaamiseen, mutta hyvä kielitaito tukee laadukasta tulkkausta. Tulkin täytyy huolehtia ja ylläpitää kielitaitoaan, koska se on tulkin tärkein työväline. Aktiivinen kielitaito merkitsee yleensä sitä, että tulkki hallitsee jonkin kielen rakenteiden ja sanavaraston käytön niin suullisesti kuin kirjallisestikin, toisin sanoen hänen ilmaisusanastonsa on laaja ja monipuolinen. Tulkin on myös tunnettava erityisesti lähdekielen kulttuuriin, tapoihin ja yhteiskuntaelämään liittyvät käsitteet. Yleiskielen normien lisäksi tulkin on tunnettava erilaiset sosiaaliset ja maantieteelliset murteet. (Saresvuo-Ojanen, 50, 1988.)

Tulkin on hyvä pysyä omassa roolissaan mutta tulkki joutuu joskus poikkeamaan ammattietiikastaan ja ammattisäännösten ohjeista. Toivosen(2009, 51) haastattelussa osa freelancer-tulkeista oli sitä mieltä, että tulee tilanteita, jolloin maahanmuuttaja-asiakas on vasta tullut maahan ja on kirjoitus- ja lukutaidoton, eikä hänellä välttämättä ole ketään, joka auttaisi häntä asioinnissa viranomaisten kanssa. Tässä tapauksessa, jos tulkin aikatauluun mahtuu, tulkki voi auttaa asiakasta esim. lomakkeiden täyttämässä varsinaisen tilatun tulkkausajan ulkopuolella. Mutta tulkin pitää muistaa, ettei hän saa täyttää mitään asiakkaan puolesta.

Hanna Toivosen (2009,75) tekemän tulkkihaastattelun perusteella tunteita herättävät tulkkaustilanteet ovat aina haastavia tulkeille, mutta tulkin pitää varoa ilmaisemasta tunteitaan. Tulkin ammattia pitkään harjoittaneille tulkeille ei varmaankaan enää ole niin vaikeaa pysyä puolueettomana. Suurin osa tulkeista on sitä mieltä, että tulkki ei ole mikään kone, ja joillakin tulkkaustilanteilla voi olla vaikutusta tulkkiin, mutta tulkin pitää välttää mielipiteen esittämistä ja tunteiden näyttämistä.

Koskinen (2013, 127) muistuttaa, että tulkin rooli kulttuurierojen avaajana on kiistanalainen asia ammattitulkkien ohjeistossa ja tulkkausta koskevassa tutkimuksessa. Muissa kuin asioimistulkkaustilanteissa tulkin tehtäviin ei nimenomaan katsota kuuluvan,

että tulkki lisäisi mitään puhuttuun tai selittäisi tulkattavien toimintaa tai taustoja toisilleen.

3.7 Tulkkipalvelujen käyttö

Tulkin kanssa toimiessa viranomaisen on huomioitava monen ihmisen ajankäyttö. Tämä seikka on otettava huomioon jo keskustelun ajankohtaa suunniteltaessa, varsinkin kun kyse on harvinaisten kielten tulkkien varaamisesta tiettyyn ajankohtaan. Tuolloin tulkki on varattava hyvissä ajoin tulkkikeskuksesta tai käännös- ja tulkkaustoimistosta, sillä harvinaisten kielten tulkkien saatavuus vaihtelee suuresti eri alueiden välillä. Keskusteluun, jota käydään tulkin välityksellä, tulisi varata normaaliin verrattuna kaksinkertainen aika, koska kaikki puhuttu toistetaan toisella kielellä. Kannattaa myös huomioida, että varsinaisen tulkattavan asian lisäksi asiakkaalla saattaa olla tarve puhua muistakin asioista, kun paikalla on henkilö, joka puhuu hänen omaa äidinkieltään. (Eklöf & Hupli 2010, 59.)

Tulkin käytön erityispiirteiden tiedostaminen auttaa kaikkia osapuolia valmistautumaan tulkkaustilanteeseen, vaikka parhaiten tulkin käytön erityispiirteet tulkkaustilanteissa opitaan kokemuksen kautta (Bremer 2009, 59). Hyödyllistä olisi myös koulutuksen avulla tutustua tulkkaukspalvelun käyttöön liittyviin asioihin ja saada tietoa eri kieliryhmistä sekä kulttuureista (Eklöf & Hupli 2010, 60). Huomioitavaa on, että tulkki voidaan kutsua paikalle myös helpottamaan viranomaisen työtä, vaikka asiakas itse ei kokisi tarvitsevänsä tulkkia asiointiinsa.

Kuopion maahanmuuttajapalvelut antaa seuraavanlaiset ohjeet tulkin avulla työskenteleyn:

Puhu asiakkaallesi suoraan, kuten tulkkia ei välillänne olisikaan. Pidä puhuessasi taukoja, jotta tulkki ehtii tulkata sanomasi. Pyri käyttämään yleiskieltä; vältä ammattisanastoa ja murteita. Anna tulkkille mahdollisuus kysyä, jos hän ei ole kuullut tai ymmärtänyt jotakin. Anna tulkin tulkata rauhassa loppuun asti. Muista pitää taukoja, jos tulkkaukseen useamman tunnin mittainen. Huomioi, että tulkkille kuuluu koko päivän kestävässä tulkkauksissa ruoka- ja kahvitauko. Yritä pitäytyä sovitussa aikataulussa, koska tulkki ei voi

yleensä jäädä pidemmäksi aikaa, jottei myöhästy seuraavasta tulkkauksilanteesta. Älä pyydä tulkkia suorittamaan muita asiaan kuulumattomia tehtäviä, kuten lomakkeiden täyttöö. Tulkki on puhtaasti paikalla vain ennalta sovitun tehtävän suorittamiseksi.

Myös istumajärjestys kannattaa huomioida, kun valmistautuu tulkin avulla käytävään keskusteluun. Yleensä työntekijä istuu asiakasta vastapäätä, jotta hän voi seurata myös sanatonta viestintää ja pitää katsekontaktia asiakkaaseen. Tulkki, asiakas ja työntekijä muodostavat ikään kuin kolmion. (Bremer 2009, 57, Eklöf & Hupli 2010, 59.)

Tulkin sukupuoli, etninen tausta ja persoonallisuus voivat vaikuttaa asiakkaan luottamukseen tulkin suhteen. Etniset ryhmät Suomessa ovat melko pieniä, joten tulkki saat-
taa olla asiakkaan tuttu. (Eklöf & Hupli 2010, 60.) Vaitiolovelvollisuudesta on hyvä kertoa tarkasti, sillä käsite voi olla maahanmuuttajalle vieras tai merkitä hieman eri asioita kuin Suomessa (Bremer 2009, 55).

Bremer (2009, 55) ehdottaa viranomaista varaamaan tulkkauksen jälkeen hetken aikaa tulkin kanssa tilanteen läpikäymiseen, varsinkin, jos on käsitelty jotain vaikeaa asiaa. Ennen ja jälkeen tulkkauksen käyty keskustelu tulkin kanssa auttaa sovittamaan työskentelytapoja yhteen.

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Haastattelutilanteessa tarkoituksemme oli nauhoittaa kaikki haastattelut. Tämän lisäksi teimme muistiinpanoja, sillä tilanteessa oli monta sellaista seikkaa, jotka eivät näkyneet tai kuuluneet nauhalta. Kaikki haastattelut tehtiin persian kielellä ja molemmat tutkimuksen tekijät olivat paikalla haastattelutilanteessa. Kaikki haastateltavat olivat iranilaisia, koska muuten tutkimusta olisi ollut vaikea rajata. Lisäksi oli tutkimustulosten kannalta luotettavampaa saada vastaukset haastateltavien omalla äidinkielellä.

4.1 Tutkielman tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli saada selville, millaisia näkemyksiä ja kokemuksia persiankielisillä asiakkaila on tulkin roolista suomi-persia-suomi -asioimistulkkaustilanteissa. Tutkimuksessamme tutkimme, miten tulkki onnistuu tehtävässään asiakkaan näkökulmasta ja minkälaiset seikat vaikuttavat asiakkaan myönteiseen kuvaan käydystä tulkkaustilanteesta. Lisäksi tulemme huomioimaan parannusehdotukset, joita asiakkaat tuovat julki tulkin roolin parantamisessa.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Miten asiakkaat hahmottavat tulkin ammatillisuuden?
2. Millaisia kokemuksia ja odotuksia persiankielisillä asiakkaila on tulkin ammatillisuudesta?

4.2 Vastaajien taustatiedot

Haastateltaviksemme päätyntä tutkimusjoukko valikoitui parhaillaan Turun seudulla asuvista henkilöistä, joiden tiesimme käyttäneen tulkkauspalveluita viime vuosien aikana. Tarkensimme tutkimusjoukkomme valintaa sen verran, että kriteereiksi asetimme, että haastateltavat ovat asuneet Suomessa vähintään kaksi vuotta ja ovat käyttäneet tulkkauspalveluja säännöllisesti, jotta haastateltavilla olisi riittävästi kokemusta erilaisien tulkkien toimintatavoista.

Kutsuimme haastatteluun viisi eri-ikäistä henkilöä, sekä miehiä että naisia. Mielestämme viisi henkilöä oli sopiva määrä haastateltavaksi. Jos haastateltavia olisi ollut enemmän, tutkimuksesta olisi saattanut tulla liian laaja. Jos haastateltavia olisi vähemmän kuin viisi, haastattelujen perusteella kerätyt tiedot eivät olisi välttämättä riittävän monipuolisia ja kattavia. Kaikki haastateltavat olivat valmiita antamaan omat tietonsa opin-
näytetyötä varten ja olisivat olleet valmiita valokuvaan opinnäytetyötä varten.

TAULUKKO 1. Haastateltavien taustatiedot

Haastateltava	Ikä	Sukupuoli	Kuinka kauan käyttänyt tulkkauspalveluja?	Kuinka usein käyttää tulkkauspalveluja?	Koulutus
A	30	nainen	3 vuotta	2 kertaa kuussa	lukio
B	65	nainen	15 vuotta	2-3 kertaa kuussa	lukio
C	48	nainen	5 vuotta	3-4 kertaa kuussa	ammattikoulututkinto
D	77	mies	25 vuotta	1-2 kertaa kuussa	lääketeknikko
E	19	nainen	4 vuotta	2-3 kertaa kuussa	opiskelija
F	25	nainen	4 vuotta	1 kertaa kuussa	opiskelija

4.3 Tutkimusmenetelmänä laadullinen tutkimushaastattelu

Opinnäytetyömme on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on kuvata todellista elämää, ja tutkia kohteeksi valikoitua ilmiötä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa yritetään löytää uusia huomioita ja tuoda esille tosiasioita. Tarkoituksena ei ole tavoitella tilastollisia yleistys-
siä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160–161.)

Laadullisessa tutkimuksessa oleellista on, että tutkittavat tietävät asiasta paljon tai heillä on omakohtaista kokemusta asiasta. Laadullisessa tutkimuksessa tärkeintä ei ole tutkimusjoukon koko, vaan tiedonantajien, tässä tapauksessa haastateltavien, sopivuus tutkimusta varten. Tiedonantajiksi valitaan sellaiset henkilöt, joilta oletetaan saatavan parhaiten tietoa tutkittavasta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85 – 86.)

Päädymme valitsemaan tutkielmaamme puolistrukturoidun haastattelun. Strukturoidun haastattelun etuna on se, että pitäydytään vahvasti tutkittavissa aiheissa ja saadaan varmasti vastaukset tutkimuskysymyksiin. Halusimme kuitenkin pientä vapautta haastattelutilanteeseen, minkä vuoksi teimme puolistrukturoidun haastattelun. Tällöin on mahdollista kysyä varsinaisten tutkimuskysymysten lisäksi tarkentavia kysymyksiä, jos haastattelutilanteessa paljastuu jotakin mielenkiintoista.

4.4 Ryhmähaastattelu tiedonkeruumenetelmänä

Ryhmähaastatteluita on mahdollista käyttää joko yksilöhaastatteluiden sijaan tai niiden lisäksi (Eskola & Suoranta 2000, 94). Ryhmähaastattelussa keskustellaan tutkimuskysymyksinä olevista asioista yhdessä ryhmänä niin, että haastatteliija haastattelee, tai keskustelee samaan aikaan kaikkien haastateltavien kanssa, mutta voi kysyä välillä kysymyksiä myös yksittäisiltä ryhmän jäseniltä erikseen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61.)

Tämän opinnäytetyön tiedonkeruuvaiheessa kutsuttiin haastateltavaksi kaikki haastateltavat henkilöt samaan paikkaan, jossa he keskustelivat ryhmänä. Rajasimme keskustelun teemat, mutta keskustelu oli vapaamuotoinen. Keskustelu tapahtui osallistujien välillä ja me vain ohjasimme keskustelua.

Ryhmähaastatteluissa voidaan haluta saada tietoa esimerkiksi yksittäisten haastateltavien vastauksista tai koko ryhmän yhteiseksi muodostuneesta näkökulmasta tiettyyn asiaan. Ryhmähaastattelua käytetään usein esimerkiksi silloin, kun tutkitaan jotain menneisyydessä tapahtunutta asiaa, johon on tarkoituksena saavuttaa yhteisen muisteluun avulla kokonaisvaltainen selitys. Ryhmähaastattelujen avulla voi tutkia myös esimerkiksi, miten henkilöt muodostavat yhteisen näkemyksen jostakin asiasta, tai millai-

set normit ja arvot ryhmässä vallitsevat tai miten ryhmän vuorovaikutus vaikuttaa haastattelun tulokseen. (Hirsjärvi & Remes 2009, 198.)

Opinnäytetyössämme ryhmähaastattelun tarkoituksena oli kerätä mahdollisimman monipuolista tietoa persialaisten asiakkaiden käsityksistä tulkin ammatillisuudesta. Ajatuksenamme oli saavuttaa toisaalta haastateltavien yhteistä näkemystä jostain käsiteltävistä aiheista ja toisaalta toivoimme myös eriäviä mielipiteitä ja kokemuksia.

Ryhmähaastattelussa haastattelijan tehtävänä on huolehtia siitä, että kaikki haastattelun teema-alueet tulevat läpikäydyksi. Täten ryhmähaastattelu on mahdollista toteuttaa esimerkiksi teemahaastattelurungon avulla ja haastattelijalla yrittää innostaa kaikki ryhmän jäsenet keskusteluun mukaan. Strukturoidun lomakkeen käyttö ei sovi ryhmähaastatteluun, koska osallistujia on monta ja keskustelun tulisi näin ollen olla mahdollisimman vapaamuotoista. (Eskola & Suoranta 2000, 96–97.)

Suunnitteluvaiheessa mietittiin haastateltavien määrää. Huomioitava on se, millaista tietoa tutkimuksessa tavoitellaan. Kuitenkaan kovin suurta ryhmää ei kannata valita, sillä tällöin keskustelun tallentaminen on vaikeaa. Lisäksi suuri määrä haastatteluun osallistujia voi tyrehtyttää keskustelua ennemmin kuin parantaa sitä. (Eskola & Suoranta 2000, 96-97.) Päädyimme kuuteen haastateltavaan, jotta haastattelulla kerätyn tiedon määrä olisi monipuolista, mutta haastattelutilanne mahdollistaisi kaikille osallistujille puheenvuorot.

Pohdittavan arvoista on myös se, olisiko haastattelijoina parempi olla yhden sijasta kaksi henkilöä. Kaksi haastattelijaa voi onnistua luomaan rennomman ilmapiirin ja tuomaan keskusteluun monipuolisuutta kuin vain yksi haastattelijalla. (Eskola & Suoranta 2000, 96-97.) Koska haastateltavia oli kuusi, päädyimme toteuttamaan haastattelun kahdella haastattelijalla, jolloin toisen on mahdollista valmistella seuraavaan teemaan siirtymistä ja toinen voi samaan aikaan ohjata keskustelua.

Ryhmähaastatteluista on saatu erinomaisia tuloksia etenkin lapsia ja vanhuksia haasteltaessa, sillä ryhmän jäsenet voivat auttaa toisiaan muistamaan asioita, ja keskustelu viriää erilalla kuin haastattelijan ja haastateltavan kahdenkeskisessä tilanteessa. Ryhmähaastattelun etuna onkin, että sillä saadaan nopeasti tietoa monelta henkilöltä sa-

manaikaisesti. Jos ryhmän dynamiikka toimii, ryhmähaastattelutilanteessa puhuminen saattaa olla rennompaa kuin yksilöhaastattelussa vieraan haastattelijan kanssa. (Eskola & Suoranta 2000, 97-98.)

Koimme tämän tutkielman puitteissa ryhmähaastattelun parempana vaihtoehtona kuin haastattelun yksitellen tai kyselylomakkeella. Keskustelun ansioista sellaisia uusiakin asioita tuli esiin, joita me emme huomanneet kysyä. Kuulimme asiakkaan mielipiteen hyvin aidosti ilman painetta ja stressiä.

Ainoa ongelma oli se, että kaksi haastateltavaa olivat eniten äänessä. Kun aika oli rajallinen, ei kaikille riittänyt aikaa osallistua keskusteluun yhtä suurella panoksella. Toisaalta uskomme, että kaikilla haastateltavilla oli yhtäläinen mahdollisuus tulla kuulluksi, mutta toisille keskustelu ryhmässä on helpompaa kuin toisille.

Ryhmähaastattelussa on huomioitava monenlaisia asioita, joiden järjestäminen saattaa olla hankalampaa kuin yksilöhaastattelutilannetta suunniteltaessa. Ryhmähaastatteluisista sopiminen voi olla hankalaa, sillä useiden ihmisten aikataulut täytyy sovittaa yhteen. Ryhmän ilmapiiri ja se, tuntevatko haastateltavat entuudestaan toisiaan, vaikuttaa siihen, ketkä puhuvat, mitä puhutaan ja milloin puheenvuoroja otetaan. Jos ryhmäläiset eivät ole keskenään tuttuja, ei välttämättä kehdata kertoa kaikkea verrattuna kahdenkeskiseen haastatteluun. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61-63; Eskola & Suoranta 2000, 97-98.)

Haastattelijan tai haastattelijoiden roolikin näyttäytyy erilaisena ryhmähaastattelutilanteessa ja haastattelijalta vaaditaan taitoa olla läsnä tilanteessa ja huomioida myös ne henkilöt, jotka eivät itse ota aktiivisesti osaa keskusteluun. Haastattelijan tehtävä on tällöin rohkaista henkilöitä keskusteluun. Ryhmähaastattelun nauhoittaminen saattaa tuottaa ongelmia, sillä ihmiset puhuvat usein toistensa päälle, jolloin äänestä on vaikeaa saada selvää sekä erottaa, kuka haastateltava milloinkin on puheenvuorossa. Haastatteluiden litteroiminen on syytä suorittaa mahdollisimman pian keskustelutilanteen jälkeen, jotta asiat ja puheenvuorot ovat vielä tuoreessa muistissa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61-63; Eskola & Suoranta 2000, 97-98.)

Haastattelun tallentaminen on tärkeä osa haastattelua. Erityisen tärkeää tallentaminen on ryhmähaastatteluissa, joissa haastattelijan on mahdoton tehdä muistiinpanoja haastatel-

tavien puheesta. Nauhoitukseen on aina kysyttävä haastateltavan lupa. Haastattelijan pitää kertoa tutkittaville, miksi haastattelut nauhoitetaan ja miten nauhoituksia tullaan käyttämään, miten niitä säilytetään ja miten ne lopuksi hävitetään. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 92.)

Yleensä haastateltavat, ja joskus jopa itse haastattelija jännittävät nauhoittamista etukäteen, mutta nauhoitustilanteeseen yleensä tottuu nopeasti, eikä nauhoittaminen enää häiritse haastattelun kulkua. Haastattelun nauhoittamisen etu on siinä, että nauhoitettaessa säilyy paljon tärkeää tietoa, mikä muuten jäisi huomaamatta. Esimerkiksi äänenkäyttö ja haastateltavan tunnetila ovat asioita, jotka muistiinpanoja ja pelkkiä havaintoja tekemällä jäisivät huomioimatta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 92.)

Aineisto on hyvä käsitellä litteroimalla se yleensä sanatarkasti, mutta käyttötarkoituksesta riippuen sen käsittely muinkin keinoin on mahdollista. Haastatteluaineisto on salassa pidettävää materiaalia, minkä vuoksi sitä on käsiteltävä asianmukaisesti. Haastattelun litteroinnin aikana haastateltavien henkilöiden, yrityksen tai paikkakuntien nimet muutetaan peitenimiksi. Haastatteluiden ääninauhat hävitetään, kun tutkimustyö on valmistunut. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 138–140; Kuula 2006, 129.)

4.5 Teemahaastattelu tiedonkeruumenetelmänä

Haastattelun etu tiedonkeruumenetelmänä on sen joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymykset, korjata mahdollisia väärinkäsityksiä, ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). ”Haastattelija on haastattelutilanteessa samalla sekä osallistuva että tutkiva persoona. Hän itse joutuu siihen ihmisenä osalliseksi. Kuitenkin haastattelijalta vaaditaan yleensä oman osuuden minimoimista. Tämä tarkoittaa sitä, että hänen tulisi olla puolueeton, hän ei saisi osoittaa mielipiteitä, ei heittäytyä väittelyyn, ei hämmästellä mitään.” (Hirsjärvi & Hurme 2001, 97.) Teemahaastattelun käyttö lisää joustavuutta entisestään, sillä siinä edetään tiettyjen teemojen mukaan ja haastattelijalla on mahdollisuus esittää tarkentavia lisäkysymyksiä tarvittaessa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75).

Teemahaastattelussa hyväksi todettu ja yleinen tapa on valikoida teema-alueet oman mielen mukaan. Toisaalta intuition perusteella tehty haastattelurunko saattaa aiheuttaa ongelmaa myöhemmin tutkimuksen teon edetessä. Kun teema-alueiden valinta perustuu mieleen tulleisiin asioihin, teema-alueista saattaa tulla vajavaisia. Aineiston analyysivaiheessa saattaa ilmetä ongelmia, jos teemat eivät liity mihinkään teoriaan. (Eskola & Vastamäki 2001, 33.) Tässä opinnäytetyössä teema-alueet valikoitiin haastattelijoiden omien kiinnostuksenkohteiden mukaan. Teema-alueiden valintaan vaikuttivat haastattelijoiden omat kokemukset tulkin työssä havaituista ristiriidoista. Teema-alueita nousi esiin myös haastattelun edetessä.

Teema-alueiden on oltava laajoja ja kattavia, että tutkittava ilmiö tulee monipuolisesti esille. Teemahaastattelussa ei ole tarkoitus laatia yksityiskohtaista kysymysluetteloa, vaan suunnitelma teema-alueista. Teema-alueiden pohjalta haastattelua on mahdollista jatkaa niin pitkälle kuin on haastateltavan ja haastattelijan mielestä mahdollista. Teemahaastatteluun kuuluu ominaisuus, että sekä tutkija että tutkittava toimivat kysymysten ja vastausten tarkentajina. (Hirsjärvi & Hurme 2000; 66–67.)

Teemahaastatteluun ryhtyessä on tärkeää, että haastattelija hallitsee tutkittavan asian monipuolisesti. Hyvä haastattelija tuntee aiheen hyvin ja tiedostaa jatkuvasti, mikä on haastattelun tarkoitus. Haastattelijan kannattaa esittää selkeitä ja yksinkertaisia kysymyksiä saavuttaakseen myös selkeitä vastauksia. Haastattelijan pitää olla oikeasti kiinnostunut haastateltavastaan ja hänen mielipiteistään. Hän ei saa käyttää haastattelussa kysymyksiä, jotka muokkaisivat vastauksia tiettyyn suuntaan tutkijan omien mieltymysten mukaisesti. (Kuula 2006, 154–155). ”Haastattelijan ammattirooliin liittyy kaksi pääasiallista näkökohtaa: informaation hankkiminen ja kommunikaation helpottaminen” (Hirsjärvi & Hurme 2001, 97.)

Haastattelijan pitää osata tulkita sekä kielellisiä että ei- kielellisiä viestejä. Hän ei saa tuoda esille tunteitaan haastattelutilanteessa, vaikka kokisi haastattelun aikana voimakkaita tunteita tai joutuisi vastaanottamaan raskaita mielipiteitä haastateltavien puolelta. Vaikka haastattelijalla on valta valita tutkimuskysymyksensä ja valita haastateltavien vastauksia tutkimukseensa, on hänen hyväksyttävä haastateltavien ajatukset sellaisenaan niitä muokkaamatta. Tutkimustilanteessa tutkija ei voi ilmaista avoimesti omia mielipi-

teitään, koska silloin haastattelutilanne saattaa keskeytyä, tai haastateltavan ajatukset eivät pysy kasassa. (Kuula 2006, 154–155).

Haastattelupaikkana voidaan yleisesti ottaen käyttää mitä tahansa julkista tilaa, esimerkiksi kirjastoa tai koulua. Haastattelu on mahdollista pitää myös vaikka haastateltavan kotona. Tärkeintä haastattelupaikan valinnassa on se, että kommunikointi olisi mahdollisimman häiriötöntä ja että haastateltava tuntisi olonsa mukavaksi. Myös istumapaikkoja kannattaa suunnitella etukäteen. Haastateltava ei saisi istua liian kaukana haastattelijasta, koska silloin luottamuksellisuus haastattelijan ja haastateltavan välillä voi heikentyä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 73–74, 89–91.)

Haastattelu-aika voi vaihdella suurestikin. Tämä johtuu yleensä haastateltavasta ja toisinaan haastattelijasta. Ryhmähaastattelussa aikaa on entistä hankalampi ennustaa etukäteen, kun tilanteessa on läsnä useita henkilöitä. Yleensä aikuisia haastateltavia haastatellaan noin 1,5–2 tuntia. Haastattelijan tulisi tutustua haastateltavaan vähän ennen haastattelutilannetta, jotta haastattelu sujuisi rennommin, eikä ketään osapuolista jännitä tilanne. Samalla ennen haastattelua tutustumalla lisätään luottamuksellisuutta haastattelijan ja haastateltavan välillä. Koska teemahaastattelussa käsitellään usein henkilökohtaisia asioita, keskustelua ei kannata lopettaa nopeasti heti haastattelun jälkeen, vaan haastatteli- ja haastateltaja voi tarjota vaikka kahvia haastattelun jälkeen ja osapuolet voivat jatkaa keskustelua vielä varsinaisen haastattelun jälkeen. (Hirsjärvi & Hurme 2000: 74–75, 90.)

5 OPINNÄYTETYÖN ANALYSOINTI

5.1 Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset on suunniteltu siltä pohjalta, että tulkin ammatillisuuden näkökulmat tulisivat esiin haastateltavien vastauksista. Taustatiedot on kysytty siksi, että litterointivaiheessa on helpompi koodata haastateltavien vastauksia. Taustatietoja ei ole käytetty muuttujina. Varsinaisten haastattelukysymysten lisäksi käytimme haastattelun aikana apukysymyksiä haastattelun ohjaamiseen.

1. Kauanko olet asunut Suomessa?
2. Mikä on koulutustaustasi?
3. Kuinka kauan olet käyttänyt tulkkauspalvelua?
4. Miten tulkkaustilanne on auttanut sinua? Minkälaisia vaikeuksia on esiintynyt tulkkauksen aikana? Jos pystyisit muuttamaan jotain tulkkaustilanteissa, mitä muuttaisit?
5. Minkälaisia odotuksia sinulla oli tulkin suhteen ennen tulkkipalvelun käyttöä? Täytyivätkö odotuksesi?
6. Oliko tulkkauspalvelu sitä, mitä odotitkin?
7. Olivatko käyttämäsi tulkit sopivia tulkkaustilanteeseen?
8. Kiinnittävätkö tulkit huomiota aikatauluunsa? Tulivatko he ajoissa paikalle?
9. Oliko tulkki mielestäsi valmistautunut hyvin ja mistä huomasit sen?
10. Millaiseksi koet tulkin kielitaidon? Kerro esimerkki.
11. Luuletko, että tulkki on käyttänyt oikeita ja sopivia termejä?
12. Kuuluuko tulkin auttaa asiakastaan?
13. Oletko saanut muuta tukea, kuin tulkkauspalvelua?
14. Mitä ajattelet tulkin vaitiolovelvollisuudesta? Onko sinulla siitä kokemuksia?
15. Miten olet kokenut, että tulkki on ollut tai ei ole ollut puolueeton?
16. Voiko tulkkiin ja hänen ammattitaitoonsa luottaa? Jos ei, miksi?
17. Minkälaista palautetta antaisit tulkille? Oletko antanut myönteistä tai kielteistä palautetta tulkille?

5.2 Haastattelun toteutus

Haastattelu toteutettiin toisen opinnäytetyöntekijän kotona ryhmähaastattelutilanteena. Haastattelu-aika oli sovittu etukäteen kaikkien osapuolten kanssa niin, että kaikki pääsivät paikalle ilman kiirettä. Kaikki haastateltavat, jotka paikalle alun perin pyydettiin, myös pääsivät paikalle. Haastateltaville kerrottiin jo haastattelua sovittaessa haastattelun aihepiiri.

Haastateltavien saavuttua paikalle halusimme luoda rennon ilmapiirin haastattelutilanteeseen, sen vuoksi keskustelimme muista asioista ennen varsinaista haastattelua ja joimme kahvit.

Haastateltaville kerrottiin etukäteen, että tallennamme kaikki puheet ja käytämme saatua tietoa opinnäytetyössämme. Pohjustimme aihetta ennen haastattelua ja kerroimme, minkä tyyppisiä kysymyksiä tulemme kysymään.

Ennen haastattelun aloitusta istuimme kaikki saman pöydän ääreen, jotta kaikki osapuolet näkisivät toisensa ja jotta haastattelun tallentaminen onnistuisi varmasti ja kaikkien ääni kuuluisi tallenteelta. Me haastattelijat istuimme vierekkäin ja haastateltavat istuivat vapaasti valitsemiinsa paikkoihin. Haastattelijat istuivat vierekkäin, jotta molemmat voivat seurata haastattelukysymyksiä sekä pitää silmällä tallennusvälineiden toimintaa. Emme kokeneet tarpeelliseksi haastattelijoiden sijoittamista eri puolille pöytää, koska haastateltavia oli sen verran pieni määrä.

Haastattelu aloitettiin kysymällä osallistujien henkilötietoja. Jokainen osallistuja esitteli itsensä ja kertoi koulutaustansa, ikänsä ja asumisaikansa Suomessa. Kysymykset esitettiin yksitellen ja niitä tarkennettiin vielä keskustelun edetessä tarpeen tullen. Haastattelun nauhoittaminen mahdollisti sen, että tutkijat pystyivät tekemään tarkkoja havaintoja sekä tarkentavia kysymyksiä, kun muistiinpanojen tekemiseen ei kulunut aikaa.

Tutkijat osallistuivat myös keskusteluun, mutta eivät johdatelleet haastateltavia tiettyihin mielipiteisiin, vaan ennemminkin motivoivat haastateltavia avaamaan uusia näkökulmia. Keskustelua syntyi jokaisen kysymyksen kohdalla. Yksi haastateltavista ei osallistunut keskusteluun ollenkaan, mutta oli paikalla haastattelun ajan. Haastattelu toteu-

tettiin persian kielellä, koska kaikki haastateltavat puhuvat äidinkielenään persiaa. Ryhmähaastattelu kesti kokonaisuudessaan noin 1,5 tuntia.

5.2 Aineiston analyysi

Laadullisen aineiston analyysiin kuuluu useita eri vaiheita. Aineiston analyysi etenee aineistokokonaisuudesta osiin, aineiston luokitteluun ja sen jälkeen palataan takaisin kokonaisuuteen. Tämän jälkeen aloitetaan aineiston tulkinta. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 144.) Opinnäytetyömme analysoinnissa käytämme sisällönanalyysiä. Analyysissä tuomme esiin tärkeimmät ja olennaiset asiat ja vertaamme niitä tulkin rooliin ja ammat-tisäännöstöön. Tarkoituksena on pohtia tulkin roolia persiankielisten asiakkaiden näkö-kulmasta.

Tutkimusaineisto koostuu yhdestä ryhmähaastattelusta, jossa oli kuusi haastateltavaa. Aineiston analysointi aloitettiin kuuntelemalla nauhoite ja kirjoittamalla se puhtaaksi haastattelun jälkeen. Haastattelu litteroitiin kääntämällä se litterointivaiheessa persiasta suomeksi.

Tallennetun haastattelun äänenlaatu oli hyvä, eikä haastattelun kuunteleminen jälkeen-päin ollut hankalaa. Haastateltavien henkilöllisyys pidettiin salassa koodaamalla haasta-teltavien nimet käyttämällä aakkosia A–F. Haastattelijoiden nimen tilalla käytettiin nu-meroita 1 ja 2. Meillä oli esitettävänä 18 kysymystä (liite1) ja esittelimme kysymykset yhtä aikaa kaikille osallistujille.

6 TULOKSET

6.1 Viestin välittäminen

Tulkin tärkeimpänä tehtävänä on toimia viestin välittäjänä, joka ei lisää puheeseensa mitään tai jätä mitään pois (asioimistulkin ammattisäännöstö). Haastateltavien mielestä viestin välittäminen ei kaikilta tulkeilta onnistu ja se johtuu siitä, että jotkut tulkit eivät puhu molempia tai jompaakumpaa työkieltänsä sujuvasti ja silloin on mahdollista, että joko asiakkaan tai viranomaisen kertomat asiat ja tunteet eivät mene perille.

Kaikki haastateltavat toivat useaan otteeseen esille ongelman, joka aiheutuu tulkin taustasta. Koska haastateltavana oli Iranin persiankielisiä henkilöitä, he toivat esiin ongelman, joka syntyy niissä tilanteissa, kun tulkkauksilanteeseen lähetetään äidinkielenään kurdia puhuva tulkki.

Vastaaja A: Tulkkille tulkkaustehtävä on vaikea, sillä tulkki voi olla kurdi, joka puhuu persiaa. Tällöin hänen ongelmansa on se, että ensin tulkin täytyy mielessään tulkata persiasta kurdiksi ja vasta sen jälkeen tulkata sama viesti suomeksi.

Vastaaja B: kyllä minä olen sanonut tulkkauksessa, että sinä et tulkannut oikein. Tulkki on siinä vaiheessa sanonut, ettei ymmärrä murrettani niin hyvin.

Haastateltavat kertoivat kokemuksistaan, että vaikka tulkki puhuisikin sujuvasti arkipäivän persiaa, tiettyjen termien tulkinta ja kääntäminen saattaa epäonnistua, jos tulkin äidinkieli ei ole sama kuin asiakkaan. Tällöin viesti saattaa muuttua olennaisesti ja keskustelu saada aivan vääränlaisia vivahteita.

Vastaaja A: Yhdessä tulkkauksilanteessa eräs tulkki sanoi minulle ”to galat kardi” eli ”olen toiminut päin helvettiä”, koska ilmauksella on kaksi merkitystä. Tässä tarkoitettiin, että ”olen toiminut väärin” ja minä otin asian vakavasti ja ihmettelin, että miksi tulkki kiroilee.

Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että niissä tilanteissa, kun tulkki ei ymmärrä asiakkaan tai viranomaisen esittämää käsitettä, tulkin tulisi rehellisesti pyytää tarkennusta tai selitystä termille. Asiakkaat olivat kokeneet hämmentäviä tilanteita, joissa tulkki oli kääntänyt olennaisen termin väärin tai tulkin läsnäolosta ei ollut loppupeleissä juurikaan hyötyä.

Vastaaja D: Juu kyllä minulle on kerran käynyt näin. Vein tyttöni lääkäriin. Häneltä piti leikata ”kitarisat” ja tulkki tulkkasi minulle, että kyse on ”kilpirauhasesta” ja nämä kaksi termiähan ovat ihan erilaisia termejä. Minun mielestäni on järkevää, että jos tulkki ei tiedä termiä, niin on hyvä, että hän pyytää lääkäriä avaamaan hänelle termiä enemmän. Ymmärrän silloin, että kyse on vaikeasta lääketieteellisestä termistä, joka voi olla sellainen, ettei tulkki tiedä sitä. Tulkin ei mielestäni tarvitse osata kaikkia sanoja. Silloin on mielestäni hyvä, että tulkki kysyy lääkäriltä lisävalaistusta, jolloin paikan päällä selviää, mitä termi tarkoittaa, eikä tulkki vain tulkkaa väärin jotain.

Vastaaja A: Olen itse oppinut jonkin verran afgaanien murretta ja jostain syystä tyttäreni asioimistilanteeseen tuli afgaanitulkki. Tulkkaus meni lopulta niin, että tulkki tulkkasi minulle ja minä käänsin samat asiat tyttärelleni persiaksi. Tyttäreni ei siis ilman minua olisi ymmärtänyt tulkin puheesta mitään. Tämän jälkeen minua itketti ja menin tulkikeskukseen ja pyysin, että jatkossa saisimme vain persiankielisiä tulkkeja.

6.2 Puolueettomuus

Tulkin tehtävänä on tulkata kaikki viestit ja ajatukset molempien osapuolten välillä ja tulkki puolueettoman roolinsa vuoksi ei saa mainita omia mielipiteitään eikä sekaannu osapuolten asioihin. Hän tulkkaa puhtaasti sen, mitä asiakas ja viranomainen puhuvat. (Toivonen 2009, 22.)

Haastateltavat eivät olleet kokeneet tilanteita, joissa tulkki olisi selkeästi ollut puheilmaisussaan joko viranomaisen tai asiakkaan puolella. Toivosen (2009) mukaan tulkin on myös ei-kielellisellä viestinnällään ilmaistava, ettei ole kummankaan osapuolen puolella ja pysyttävä mahdollisimman neutraalina oli tulkattava tilanne kuinka tunteita herättävä tahansa. Haastattelussamme ilmeni, että kaksi haastateltavaa olivat kokeneet tulkin olleen puolueellinen, vaikkei tulkki sanallisesti niin ilmaissutkaan.

Vastaaja D: Minulle on kerran käynyt niin, että tulkki antoi minulle sellaisen kuvan, että minä olisin valehdellut. Sen jälkeen meidän välit tämän kyseisen tulkin kanssa ovat menneet poikki.

Asiakkaan avustaminen tai puolustaminen ei ole tulkin tehtävä eikä missään asioimistulkin ammattisäännössä tai asioimistulkkausohjeissa puhuta avustamisesta ja puolustamisesta (Toivonen 2009, 24). Asiakkaiden näkökulmasta haastattelumme perusteella tulkin toimiminen avustajana on puolestaan mukava lisä tulkkaustilanteeseen ja nostaa

tulkin arvoa asiakkaan silmissä. Puolella haastateltavista oli omakohtaisia kokemuksia tulkin toimimisesta jollain tavalla asiakkaan avustajana. Tämä koettiin tulkin ystävällisenä eleenä.

Vastaaja B: Mielestäni tulkin pitää luoda asiakkaan kanssa kaverillisen lämmin suhde ja esimerkiksi tulkkauksen jälkeen ulkona huomauttaa minulle, jos olen jollain tavalla toiminut väärin.

Vastaaja A: Välillä olen sanonut tulkille, etten tiedä miten minun tulisi käyttää minulle määrättyjä lääkkeitä ja siinä vaiheessa tulkki kirjoitti ohjeet minulle persiaksi tulkkausajan jälkeen.

Vastaaja B: No mitä haittaa siitä on, jos avulias tulkki haluaa auttaa minua, kun en tiedä missä on sairaalan laboratorio ja paikan päällä tulkki heti näyttää paikan minulle.

6.3 Vaitiolovelvollisuus

Asioimistulkkien ammattisäännösten mukaan tulkilla on ehdoton vaitiolovelvollisuus (asioimistulkin ammattisäännöstö).

Haastateltavat kokivat vaitiolovelvollisuuden lähes tärkeimmäksi seikaksi tulkkaustilanteiden kannalta. Puolet haastateltavista kertoi, etteivät he ole kokeneet ongelmia tulkin vaitiolovelvollisuuden suhteen. Haastateltavat, joilla oli mielestään ollut haastavia ongelmia Suomeen tullessaan, olivat epäileväisiä tulkkien vaitiolovelvollisuuden noudattamisen suhteen.

Vastaaja A: Suuri ongelma, joka minua vaivaa jokaisessa tulkkaustilanteessa, on se, että pelkään tulkin paljastavan asiaani eteenpäin. Olen kuullut, että silloin kun tulkit juovat alkoholia ja ovat humalassa, he saattavat ruveta paljastamaan asiakkaittensa tietoja muille. Vaikka tulkki kertoisi asioista nimettömänä, tulee henkilöllisyys kuitenkin helpolla selville.

Toinen haastateltava kertoi myös kuulleen vastaavanlaisia asioita tulkkien vaitiolovelvollisuuden rikkomisesta. Myös kulttuurin vaikutukset vaitiolovelvollisuuden säilyttämiseen mietityttivät haastateltavia.

Vastaaja B: Mielestäni asia ei liity alkoholin käyttöön, vaan ennemminkin meidän iranilaisten tapoihin juoruta toisista.

Vastaaja A nainen: Mielestäni varsinkaan nuoret tulkit eivät pysty noudattamaan vaitiolovelvollisuuttaan.

6.4 Tulkkaustilanne ja tulkkausjärjestelyt

Asioimistulkin ammatissäännöstössä (2002) kehoitetaan tulkkeja valmistautumaan etukäteen tulkkausaiheeseen ja sanastoon. Valmistautumisella tarkoitetaan valmistautumista tiettyyn työsopimuksen edellyttämään tehtävään. (Saresvuo-Ojanen 1988, 78). Haastateltavat kertoivat huomaavansa, onko tulkki valmistautunut tulkkaukseen ennalta vai ei. Tärkeänä koettiin myös se, että tulkki esittelee itsensä rauhallisesti ja kertoo esimerkiksi vaitiolovelvollisuudestaan ennen tulkkauksen alkua.

Vastaaja C: Kun olen käyttänyt monta vuotta tulkkia, huomaan heti, miten tulkki on valmistautunut tulkkaukseen.

Vastaaja B: Ensimmäisellä kerralla tulkin on esiteltävä itsensä rauhallisesti ja kertoa omasta aikataulustaan. Tulkin tulisi kertoa tulkkauksensa kaiken mitä puhutaan, eikä vain osoittaa tulleen paikalle ilman valmistutusta ja kiinnostusta asiakkaan asioista.

Viranomaisen on huolehdittava tulkkauksen riittävästä kestosta ajallisesti, sillä asiakkaalla saattaa olla muutakin keskusteltavaa viranomaisen kanssa kuin vain ennalta mainittu aihe. Myös tulkin tulee olla tietoinen siitä, että on varannut riittävästi aikaa tulkkausien väliin (Eklöf & Hupli 2010, 59.)

Haastateltavien mukaan heidän tulkkinsa ovat aina saapuneet ajoissa paikalle. Ongelmia on kuitenkin asiakkaiden näkökulmasta aiheutunut tulkkaustilanteen kestosta.

Vastaaja A: Minulla oli 45 minuutin aika tulkin käyttöön. Keskustelin tyttäreni diabeteksestä, jonka jälkeen halusin vielä näyttää kirjettä, jonka olin saanut maahanmuuttovirastosta. Tulkkauksiaikaa oli jäljellä 10 minuuttia ja olin aikeessa keskustella kirjeen sisällöstä, jolloin tulkki pahoitellen sanoi, että hänen on lähdettävä, sillä 10 minuutin kuluttua hänellä alkaisi toinen tulkkaus. Asiani jäi kesken ja jouduin hoitamaan sen toisena päivänä. – Nämä järjestelyasiat ovat tärkeitä, sillä valtiolle tuli taas lisäkustannuksia, kun minua varten jouduttiin tilaamaan tulkki taas toiselle päivälle.

6.5 Palautteen antaminen

Haastattelussa tuli esiin, että suurin osa haastateltavista henkilöstä ei ole koskaan antanut tulkille suoraan minkäänlaista palautetta. Syyt, miksi palautetta ei ollut annettu, liittyivät siihen, että haastateltavat eivät joko tiedäneet minne palautteen voi antaa, tai eivät kehdanneet sitä antaa.

Vastaaja C: En ole kehdannut antaa palautetta. Minulla on ollut kolme kertaa sama tulkki, joka sekoittaa tulkkaukseni, ja edelleen minulla on samoja niskakipuja, joiden takia olen käynyt lääkärissä. Tämä on juuri meidän kulttuuriin liittyvä asia, ettei kehdeta antaa palautetta.

Vastaaja A: Mielestäni tulkkikeskuksen tulee asentaa sellainen palautealustatikko, johon asiakkaat voivat jättää palautetta tulkeista. Minulla oli tärkeä tulkattava asiointi psykologilla, mutta tulkkikeskus oli lähettänyt paikalle afgaanitulkin, joka osasi hyvin huonosti persiaa.

Erityisesti haastateltavat olivat kokeneet, että palautteen antaminen olisi ollut tärkeää silloin, kun tulkkina toimi äidinkieleltään jonkun muun kielen kuin persian edustaja. Toisaalta asiakkaan ennakkopyynnöistä huolimatta, tulkkauksilanteisiin on harvoin pystytty järjestämään tulkkia asiakkaan toiveiden mukaan.

Vastaaja A: Juuri tämä on iso ongelma, että he (tulkkikeskus) eivät pysty järjestämään heidän asioita sillä tavalla kuten asiakkaat haluavat.

Vastaaja A: Jos yhdellä kerralla emme saa hoidettua asiaamme (paikalla olleen tulkin kanssa), menee taas 2-3 kuukautta, kun on mahdollisuus saada uusi tulkki. Tämän takia en halua taistella.

6.6 Asiakkaiden ajatuksia hyvästä tulkista

Tulkin ammattisäännöstössä hyvän tulkin ominaisuudet määrittävät vahvasti ammatillisten asioiden pohjalta. Asiakkaat puolestaan voivat kokea muiden kuin ammatillisten ominaisuuksien olevan arvohierarkiassa yhtä korkealla kuin ammattitaitoisen tulkkauksen palvelun antaminen.

Vastaaja B: Erään tutun tulkin äänenävy on myös sellainen, että hän antaa asiakkaalle sellaisen tunteen, että haluat kuunnella häntä.

Erityisesti keskustelua haastattelutilanteessa aiheutti tulkin kulttuurintuntemus. Haastateltavat kokivat vahvasti, että tulkin on puhuttava samaa äidinkieltä ja oltava jopa kotoisin samoilta alueilta valtion sisällä, kuin asiakkaat, jotta kulttuurisidonnaiset seikat välittyvät tulkkauksessa oikein viranomaiselle ja päinvastoin.

Vastaaja B: On sellaisia tulkkeja, jotka ovat asuneet Iranissa vain vähän aikaa ja oppineet murteellisesti persian kieltä.

Vastaaja A: Yksi isoista ja tärkeistä ongelmista, joka Turun tulkkikeskuksella on se, että minä asiakkaana aina huomautan ja tähdennän, että minä olen persialainen, enkä ole kurdi enkä myöskään ole azeri. Mielestäni tulkit, jotka ovat Turun tulkkikeskuksen tulkeista 70 % on kurdeja ja azereja. Mielestäni yksi kriittinen ongelma tässä suhteessa on kulttuurieron tunteminen. Toinen ongelma on se, että koska minä olen syntynyt Teheranissa, Iranissa on paljon asioita, joista en pysty puhumalla kertomaan tulkille, koska tiedän ettei hän ymmärrä minua oikein.

Vastaaja C: . He (ei persialaiset) eivät pysty tulkkaamaan kaikkia persiankielisiä termejä minulle ihan asiallisesti. On tosi tärkeää, että persialainen tulkki olisi syntynyt Iranissa jopa samassa kaupungissa kuin tulkattava.

Eklöfin ja Huplin (2010, 60) mukaan tulkin sukupuoli, etninen tausta ja persoonallisuus ovat muun muassa seikkoja, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan luottamukseen tulkin suhteen. Vain yksi haastateltava toi esiin sukupuolinäkökulman tulkkauksessa. Kaikille haastateltaville luottamusta on tuonut tutun tulkin läsnäolo.

Vastaaja A: Olen naistulkkien seurassa rauhallisempi. Usein pyydän etukäteen naistulkkia, mutta harvoin sellaista järjestetään minulle.

Vastaaja A: Aina, kun menen johonkin tulkkaukseen ja heti, kun näen tutun, pätevän tulkin istuvan siellä, luo se minulle rauhallisen ja turvallisen olon.

Vaikka haastateltavat olivat vahvasti sitä mieltä, että tulkin tulisi olla Iranin persialainen, jotta viesti ja kulttuurin tuntemus välittyisivät parhaalla mahdollisella tavalla, haastateltavat kokivat tulkin henkilökohtaisten ominaisuuksien olevan toisinaan jopa äidinkieltä tärkeämpää.

Vastaaja A: Minulla oli ensimmäistä kertaa eräs naispuolinen afgaanitulkki, joka ymmärsi heti tavatessamme asiani ja osasi siirtää kertomani oikein viranomaiselle.

Hyvän ja ammattitaitoisen tulkin läsnäolo koetaan haastateltavien mielestä erityisen tärkeäksi silloin, kun asiakkaalla on vakava tai ongelmallinen tilanne selvitettävänä. Tulkin ammattisäännösten mukaan tulkki ei saa vastaanottaa toimeksiantoa, johon ei koe omaavansa riittävää ammattitaitoa. Riittävän ammattitaidon määrittää tulkki itse, minkä vuoksi asiakkaalla saattaa olla hyvinkin poikkeava näkemys ammattitaidon riittävydestä.

Vastaaja B: Minulla oli psykologin luona poliisiasioihin liittyviä ongelmia, jotka olivat suoraan yhteydessä minun ja lasteni turvapaikkaprosessiin. Elämämme oli kiinni tästä tulkkauksesta. Tulkki ei silloin osannut tulkata oikein ja sillä oli vaikutuksia elämääni. Hän tulkkasi arkielämän puheen, mutta termit olivat väärin käännetty.

Vastaaja A: Minulla oli tulkkauksellinen tilanne poliisiasemalla. Minua pelotti tilanne etukäteen ja paikalle oli kaiken lisäksi pyydetty turkkilainen tulkki, koska minulla on kaksoiskansalaisuus, mutta en osaa turkkia kovin hyvin. Ymmärsin, ettei tulkki voi viedä asiaani eteenpäin ja tulkkauksen meni ihan väärin.

Myös tieto tulkin pitkästä työkokemuksesta ja Suomessa oloajasta on koettu luottamusta vahvistavana tekijänä. Tieto tulkin koulutustaustasta on usean haastateltavamme mukaan ollut yksi tärkeitä elementtejä asiakkaan kokemuksessa tulkin ammattitaitoisuudesta.

Vastaaja A: Mielestäni kaksi vahvaa ominaisuutta, joita tulkilta odotan, ovat, että hän osaa Suomen lakia sekä tuntee kulttuurin. Vaikka en itse osaa suomea, ymmärrän, jos tulkki hallitsee nämä asiat.

Vastaaja B: täytyy olla sellaisia tulkkeja, jotka olisivat ainakin opiskelleet Iranissa ja olisivat käyneet siellä koulunsa.

Vastaaja D: Mielestäni tulkin tulkkauksen laatu on kiinni aika paljon hänen omasta opiskelustaustastaan. Mitä koulutetumpi tulkki on, sitä paremmin hän yleensä tulkkaa.

Kukaan haastatteluumme osallistunut ei tuonut esiin epäkohtia, joita heidän käyttämiensä tulkkien pukeutumisessa tai ulkoisessa olemuksessa olisi esiintynyt. Kaikki haastateltuun osallistuneet olivat yhtä mieltä siitä, että tulkin ulkonäöllä ei ole mitään merkitystä tulkkauksellisen tilanteen kannalta. Haastateltavat toivat esiin, että yleensäkin Iranilaisilla on tapana pukeutua siististi, jonka vuoksi ongelmia tässä suhteessa ei synny. Haastateltavat toivat vahvasti esiin tulkin ammattitaidon, jonka asiakas kokee turvallisuuden tunteena tulkkauksellisen tilanteen aikana.

Vastaaja C: Kaikki tulkit, joita tähän mennessä olen käyttänyt, ovat pukeutuneet siististi.

Vastaaja A: Mielestäni meidän kulttuurissamme on tapana pukeutua puhtaasti ja siististi ja tulkitkin ovat tätä noudattaneet.

Vastaaja B: Riittää, että tulkki antaa meille turvallisen kuvan itsestään. Meidän kulttuurissa valitettavasti ei ole helppoa sanoa, ettei osaa jotain asiaa.

Haastateltavia pyydettiin haastattelutilanteen lopussa arvioimaan, kuinka tyytyväisiä he ovat olleet käyttämiinsä tulkkeihin prosentuaalisesti.

Vastaaja A oli vain 10 % tyytyväinen tulkkaukseen ja tulkkeihin.

Vastaaja B oli 80 % tyytyväinen tulkkaukseen ja tulkkeihin ja hänen mielestään ilman tulkin palvelua hän ei olisi pärjännyt Suomessa. Hän koki saaneensa tulkilta erityisesti apua hänelle tehtyjen suurten leikkausten termien ymmärtämiseen. Lääketieteelliset termit ovat vaikeita ja tähän asti olen ymmärtänyt kaiken tulkin välityksellä.

Vastaaja D oli myös 80 % tyytyväinen tulkkien tulkkaukseen. Hänen mielestä yksittäisiä kielellisiä virheitä tulkin puolelta on tapahtunut, mutta suurin osa tulkkauksista on mennyt hyvin. Kolme muuta haastateltavaa eivät osanneet tai halunneet arvioida tyytyväisyyttään tulkkeihin.

7 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tärkeimpinä ihmisiin kohdistuvien tutkimusten eettisiä periaatteita mainitaan informointiin perustuva suostumus, luottamuksellisuus, seuraukset ja yksityisyys. Eettiset kysymykset tulevat esiin tutkimuksen kaikissa vaiheissa ja ne voivat koskea myös esimerkiksi vallankäyttöä tai tutkijan toimintaa ammatti-ihmisenä. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 20.)

Haastateltaville edustimme sekä yhteisön jäsentä että ammatti-ihmisiä, jotka työskentelevät yhteisössä. Emme kokeneet näiden roolien tuovan ristiriitaa haastattelun järjestämiseen tai haastattelutilanteeseen, koska sekä haastattelijat että haastateltavat olivat en-tuudestaan toisille tuttuja. Tämä mahdollisti rennon ilmapiirin haastattelutilanteeseen.

Eettinen kestävyys on tutkimuksen luotettavuuden toinen puoli. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan on huolehdittava mm. siitä, että tutkimussuunnitelma on laadukas, valittu tutkimusasetelma on sopiva ja raportointi on hyvin tehty. Tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus on eräs hyvän tutkimuksen kriteeri. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127.)

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen liittyvät kysymykset totuudesta ja objektiivisesta tiedosta. Objektiivisuutta tarkasteltaessa on totuuskysymyksen lisäksi erotettava toisistaan havaintojen luotettavuus ja niiden puolueettomuus. Puolueettomuuteen kuuluu, että tutkija ymmärtää kuulemaan tiedonantajia itsenään ilman, että tutkija suodattaa tiedon oman näkemyksensä kautta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on tutkimusasetelman luoja ja tulkitsija ja jokaisen tutkijan havainnointeihin vaikuttavat aikaisemmat kokemukset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134–136.) Koska tutkielmassamme tekijöitä oli kaksi, lisäsi se mielestämme tutkielmamme luotettavuutta.

Opinnäytetyöoppaiden mukaan ennen haastattelua pitäisi aina tehdä esihaastattelu. Aikataulullisesti tämän järjestäminen olisi ollut haastavaa, joten teimme haastattelun ilman esihaastattelua. Haastattelijoille jäi päällimmäiseksi tunne, että haastateltavat osallistui-vat mielellään ryhmähaastatteluun. Haastattelun jälkeen monet kommentoivat, että haastattelun aihe on todella tärkeä.

Haastattelussa ei kuitenkaan kenenkään tarvinnut kertoa sen enempää omista asioistaan kuin halusi ja aiheet liittyivät arkipäivän kokemuksiin tulkkauksilanteissa. Haastattelun ilmapiiri oli avoin, ja myös huumoria oli mukana. Tämä kertoo mielestämme haastattelun onnistuneisuudesta. Haastattelujen onnistuminen tarvitsee luottamuksellisen ilmapiirin.

8 TULOSTEN YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella asiakkaiden kokemuksia tulkkauspalveluista sekä vastata kysymykseen, minkälainen on asiakkaan näkökulmasta hyvä tulkki ja onnistunut tulkkaustilanne.

Tulkkauksen laatua ja ammattikunnan arvoa ei voi nostaa minkäänlaisella säännöllä tai tulkille annetuilla ohjeilla. Hyvän tulkkauksen suorittaminen vaatii tulkin luontaisten edellytyksen lisäksi sen, että tulkin pitää hoitaa annetut tehtävät parhaalla tavalla ja hänen pitää kehittää itseänsä jatkuvasti. (Saresvuo, Ojanen 1988, 101.)

Opinnäytetyön päätuloksena oli, että asiakkaat kokivat erityisen tärkeäksi tulkin ammatillisuutta hahmottaessaan sen, että tulkki tulee äidinkieleltään samasta kieliryhmästä kuin tulkattava. Useimmiten vain näissä tilanteissa asiakas on pystynyt kokemaan luotamusta tulkin ammattitaitoon. Lisäksi kulttuurintuntemus koettiin merkittävänä tekijänä viestin välittymisessä tulkkaustilanteessa oikein. Tärkein asia tulkin ammatissa on salassapitovelvollisuus. Jos joku tulkeista lipsahtaa omasta tehtävästään ja ammattisäännöstään, asiakkaiden on vaikeaa enää luottaa tulkkeihin.

Opinnäytetyössämme tutkimme tulkin ammatillisuutta asiakkaan näkökulmasta. Ryhmähaastattelulla kerätyn aineiston perusteella asiakkaat ovat kokeneet ongelmallisiksi tilanteiksi tulkkaustilanteet, joissa tulkkina on toiminut äidinkielenään jotain muuta kieltä puhuva tulkki kuin mikä on asiakkaan oma äidinkieli. Tulkkien ammattitaitoa sinänsä haastateltavat eivät kovin paljon kyseenalaistaneet, vaan luottamuspuola tulkin pätevyyteen liittyi kielitaitoon.

Tällöin mielestämme kyse ei ole siitä, että tulkki olisi epäpätevä tai ammattitaidoton, vaan ongelma on tulkkikeskuksen koordinoinnissa: asiakkaan tarpeet ja tulkin osaamisalueet eivät kohtaa. Kyse saattaa olla siitä, ettei täsmälleen asiakkaan tarpeisiin sopivaa tulkkia ole saatavilla, tai siitä, että tulkkikeskuksessa asian tärkeyttä ei olla osattu huomioida asiakkaan kokemalla vakavuudella.

Ymmärrettävää on se, ettei asiakkaiden kaikkia toiveita tulkkien ominaisuuksien suhteen ole mahdollista toteuttaa, mutta haastattelussamme tuli ilmi se, että kielitaito ja ”yhteenkuuluvuuden tunne” kulttuuriltaan saman tulkin kanssa edesauttaa tulkkaustilan-

teen onnistumista. Tällöin asiakkaan toiveita olisi järkevä kuunnella, sillä epäonnistuneen tulkkaustilanteen seuraukset on hankalampi korjata kuin hoitaa tulkkaus hyvin. Lisäksi toisen tulkkauksen järjestäminen saman asian tiimoilta on myös resurssikysymys.

Kehitysehdotuksena tulkkikeskuksen toiminnalle voisimme esittää erilaiset kielitaitotestit tulkattavan tai tulkattavien kielten tiimoilta, jotta oikeanlainen tulkki päätyy hänelle sopivaan tilaukseen tulkkaamaan. Toisaalta haastateltavat toivat itse esille, että kertovat äidinkiellensä lisäksi viranomaiselle osaavansa myös muita kieliä, vaikka todellisuudessa näiden kielten taitotaso heillä olisikin melko puutteellinen. Tällöin kyse ei ole tulkkikeskuksen virheestä, vaan asiakkaille olisi enakkoon täsmennettävä, etteivät anna omasta kielitaidostaan virheellistä kuvaa, jotta saavat sopivan tulkin paikalle.

Haastateltavien puheista ilmeni tarve palautteen antamiselle, mutta epätietoisuus siitä, mihin palautteen voi jättää, oli haastateltaville epäselviä. Kehitysehdotuksena haastateltavilta tuli palautteille erikseen osoitettu palautelaatikko. Tällöin tulkkikeskus antaisi asiakkaille sellaisen viestin, että se on kiinnostunut myös asiakkaan kokemuksista tulkkauspalveluista. Nykyään palautteen anto jää vahvasti viranomaisten vastuulle, ja viranomaisen ja asiakkaan näkemykset tulkista voivat erota valtavasti. Tulkkien toiminnan seurannan voisi toteuttaa myös siten, että tulkkikeskus kysyisi uusien tulkkien ensimmäisten tulkkausten jälkeen mielipiteet tulkkauksen onnistumisesta tulkilta itseltään, toimeksiantajalta sekä asiakkaalta.

Asiakkaan käsitys hyvästä tulkista on monilta osin samanlainen kuin esitelty ihanne-tulkki asioimistulkin ammattisäännöstössä. Vaitiolovelvollisuuden ja puolueettomuuden vaatimukset korostuivat asiakkaiden vastauksissa. Osittain ammattisäännösten vaatimukset kuitenkin poikkeavat asiakkaiden ajatuksista. Asiakkaat toivovat tulkilta ylimääräistä panosta tulkkaustilanteen hoitamisen lisäksi. Tulkin toimiminen avustajana myös muissa asioissa koetaan hyvän ihmisen merkinä ja ystävällisyytenä. Asiakkailta saattaa olla hankala vetää rajaa tulkin toimenkuvan ja muun avustamisen väliin. Täten toimeksiantajille ja asiakkaille olisi hyödyllistä olla tarjolla myös jonkinlainen perehdytys tulkin käyttöön asioimistilanteissa.

Haastateltavista moni toi esille tulkin ammatillisuutta pohdittaessa koulutuksen merkityksen. Mitä enemmän tulkki on itseään kouluttanut, sitä luotettavammalta tulkki tuntuu

ja sitä turvallisemman olon tulkin läsnäolo luo asiakkaalle. Haastattelun perusteella voi kuvitella ainakin persialaisten asiakkaiden olevan kiinnostuneita ja tarkkoja tulkin taustoista. Täten asioimistulkikoulutusmahdollisuus korkeakoulutasolla todennäköisesti ollut toivottava uudistus myös asiakkaan näkökulmasta.

Vaikka tutkielmamme pohjautui vain kuuden persiankielisen asiakkaan kokemuksiin tulkkipalveluista, se antaa silti pohdinnan aihetta tulkkipalveluiden kehittämiseen. Samankaltaisia tuloksia voisi olettaa myös muilta kieliryhmiltä, jotka tulkkeja ovat käyttäneet. Opinnäytetyömme pohjalta olisi mahdollista jatkaa ja syventää aiheen tutkimista. Mielenkiintoista olisi tietää, olisivatko tulokset samankaltaiset eri kieliryhmillä, tai miten tulokset olisivat poikenneet eri ikäisten tai eri sukupuolta edustavien henkilöiden välillä.

Vaikka kulttuurilla ja erilaisilla persoonilla onkin aina omat merkityksensä ja erityispiirteensä tulkkaustilanteissa, haastateltavamme tähdensivät, että tulkin persoona, jossa yhdistyvät ystävällisyys ja lämpö, luovat tulkkaustilanteesta miellyttävän.

LÄHTEET

- Alitolppa-Niitamo, Anne & Söderling, Ismo 2005. Johdanto. Alitolppa-Niitamo, A. Söderling, Ismo & Fågel, Stina (toim.) Olemme muuttaneet - Näkökulmia maahanmuuttoon, perheiden kotoutumiseen ja ammatillisen työn käytäntöihin. Helsinki: Väestöliitto, 7-12.
- Bremer, Lena 2009. Tulkin käyttö vuorovaikutuksen mahdollistajana. Teoksessa Haavikko, Ansa & Bremer, Lena (toim.) Ulkoisesti erilaisia, sisäisesti samantlaisia. Opas mielenterveystyöhön yli kulttuurirajojen. Helsinki: SMS - Tuotanto Oy, 52–60.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja C. Katsauksia ja aineistoja 17. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Eklöf, Niina & Hupli, Maija 2010. Tulkin käyttö maahanmuuttajan hoitotyössä. Sairaanhoidaja 6-7/2010, 58 – 60.
- Eskola, Jari. & Suoranta, Juha. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4.painos. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, Jari. ja Vastamäki, Jaana. 2001. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. ja Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS- kustannus 24–42.
- Koskinen Kaisa 2013. Tulkattu Tampere, Tampere: Univercity press.
- Hietanen, Kaarina 1995. Asioimistulkkaus asioiden selvittämiseksi. Kääntäjä 7.10.
- Hietanen, Kaarina 2004. Tulkkausviestintä ammattina. Oittinen, Riitta & Mäkinen, Pirjo (toim.), Alussa oli käänös. Tampere: Tampereen yliopistopaino, 277–293.
- Hirsijärvi, Sirkka ja Hurme, Helena 2004. Tutkimushaastattelu--teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: yliopistopaino.
- Hirsijärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Leinonen Satu 2007. Asioimistulkkaus – paljon muutakin kuin asioimisen tulkkausta. Teoksessa Riitta Oittinen & Pirjo Mäkinen (toim.) Alussa oli käänös. 5. painos. Tampere: Tampereen yliopistopaino – Juvenes Print, 289–301.

- Niitamo P. 2003. Henkilöarviomenetelmät työelämässä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Opetushallitus 2006. Näyttötutkinnon perusteet. Asioimistulkin ammattitutkinto 2006.
- Pöchhacker, Franz 2002. Introducing Interpreting Studies. London: Routledge
- Räty, Minttu 2002. Maahanmuuttaja asiakkaana. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Saresvuo Johanna, Ojanen Sirkka-Liisa 1988. Tulkin käsikirja. Helsinki OY Gaudeamus Ab.
- Seleskovitch, Danica 1978. Interpreting for international conferences. Washington: Pen and Booth.
- Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto 2013. Asioimistulkin ammattisäännöstö. Viitattu 15.11.2014
- Toivonen 2009: Tulkin monet roolit, Asioimistulkkien omia näkemyksiä ja kokemuksia. Progradu –tutkielma. Turun yliopisto. Klassillisten ja romaanisten kieltä laitoks.
- Tulkkaus turvapaikkamenettelyssä, opas tulkkille
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Ulkomaalaisviraston raportti turvapaikanhakijoista, henkilökohtainen tiedonanto
- Wadensjö, C. 1998. Interpreting as Interaction. New York: Addison Wesley.
- Viitattu: 17.10.2014
- www.migri.fi/.../16473 **Tulkkaus turvapaikkamenettelyssä Opas tulkeille.**
- Viitattu: 7.10.2014
- www.tulkit.net/ammatti/asioimistulkin-ammattisaannosto.
- Viitattu: 10.10.2014
- www.kuopio.fi/web/maahanmuuttajat/ohjeita-tulkkien-kayttoon.

LIITE 1

Haastattelukysymykset

Tämän haastattelun vastaukset kirjoitetaan nimettömänä ja henkilökohtaiset tiedot ovat vain meidän haastattelijoiden tiedossa, eikä niitä kerrota eteenpäin.

1. Mikä on koulutustaustasi?
2. Kauanko olet asunut Suomessa?
3. Kuinka kauan olet käyttänyt tulkkauspalvelua?
4. Miten tulkkauksilanne on auttanut sinua? Minkälaisia vaikeuksia on esiintynyt tulkkauksen aikana? Jos pystyisit muuttamaan jotain tulkkauksilanteissa, mitä muuttaisit?
5. Minkälaisia odotuksia sinulla oli tulkin suhteen ennen tulkkipalvelun käyttöä? Täytyivätkö odotuksesi?
6. Oliko tulkkauspalvelu sitä, mitä odotitkin?
7. Olivatko käyttämäsi tulkit sopivia tulkkauksilanteeseen?
8. Kiinnittävätkö tulkit huomiota aikatauluunsa? Tulivatko he ajoissa paikalle?
9. Oliko tulkki mielestäsi valmistautunut hyvin ja mistä huomasit sen?
10. Millaiseksi koet tulkin kielitaidon? Kerro esimerkki.
11. Luuletko, että tulkki on käyttänyt oikeita ja sopivia termejä?
12. Kuuluuko tulkin auttaa asiakastaan?
13. Oletko saanut muuta tukea, kuin tulkkauspalvelua?
14. Mitä ajattelet tulkin vaitiolovelvollisuudesta? Onko sinulla siitä kokemuksia?
15. Miten olet kokenut, että tulkki on ollut tai ei ole ollut puolueeton?
16. Voiko tulkkiin ja hänen ammattitaitoonsa luottaa? Jos ei, miksi?
17. Minkälaista palautetta antaisit tulkille? Oletko antanut myönteistä tai kielteistä palautetta tulkille?

LIITE 2

Haastattelulitterointi

1. Kauanko olet asunut Suomessa?

Vastaaja C: Olen asunut 15 vuotta Suomessa ja minulla on lukion todistus. Olen käyttänyt koko elämäni Suomessa tulkkia, siis 15 vuotta.

Vastaaja A: Minä olen Vastaaja A ja olen asunut Suomessa 5 vuotta, ja siitä asti kun tulin Suomeen olen käyttänyt koko ajan kahta tulkkia, koska minulla on kaksoiskansalaisuus (iranilainen ja turkkilainen), joten käytän molempien kielten tulkkia vaihtelevasti. Olen opiskellut ammattikoulussa ja valmistuin Iranista.

Vastaaja E: Olen asunut Suomessa 4 vuotta ja olen käyttänyt koko ajan jatkuvasti tulkkia. Olen opiskellut Turkissa ja kävin lukioni Iranissa. Olen 25-vuotias.

Vastaaja B: Olen asunut 25 vuotta Suomessa ja olen lääketeknikko. Olen opiskellut Iranissa, ja koska unohdan asioista ja sanoja, käytän virallisissa asioiden hoidossa kuten lääkäriellä tulkkipalveluita, mutta arkielämän asiat hoidan itse. Koska viralliset asioinnit ovat kielellisesti tosi vaikeita ja on tärkeää ymmärtää, mistä on kyse, käytän niissä aina tulkkia. Haastattelijan tarkentava kysymys: Eli te käytätte vieläkin tulkkia vaikka olette asunut Suomessa 25 vuotta. Vastaaja B: Kyllä käytän edelleen tulkkia. Olen 77-vuotias.

Vastaaja F: Olen 19-vuotias ja olen asunut Suomessa 4 vuotta ja opiskelen ammattikoulussa kaupan alalla.

Vastaaja D: Olen nainen ja olen asunut Suomessa 7 vuotta. Olen 30-vuotias. Olen käynyt lukion. Tulkkia olen käyttänyt noin 3 vuotta.

2. Mikä on koulutustaustasi?

Vastaaja A: ammattikoulututkinto

Vastaaja B: lääketeknikko

Vastaaja C: lukio

Vastaaja D: lukio

Vastaaja E: opiskelija (suomen kieli)

Vastaaja F: opiskelija (kaupan ala)

3. Kuinka kauan olet käyttänyt tulkkauspalvelua?

Vastaaja A: 5 vuotta

Vastaaja B: 25 vuotta

Vastaaja C: 15 vuotta

Vastaaja D: 3 vuotta

Vastaaja E: 4 vuotta

Vastaaja F: 4 vuotta

4. Miten tulkkaus asioimistilanteessa on auttanut sinua? Minkälaisia vaikeuksia on esiintynyt tulkkauksen aikana? Jos pystyisit muuttamaan jotain tulkkaustilanteessa, mitä muuttaisit?

Vastaaja B: Minulle tulkkaukset ovat olleet ihan hyödyllisiä, koska ne ovat olleet minulle erittäin tärkeitä, ja kaikki ovat palvelleet minua tosi paljon.

Haastattelijan tarkentava kysymys: eli tulkin läsnäolo on ollut teille tärkeää ja hänen roolinsa ja tehtävänsä ovat olleet hyödyllisiä? Vastaaja B: Kyllä, ehdottomasti virallisis-

sa tilanteissa ja lääkärissä käynneillä tulkin käyttö on ollut välttämätöntä. Ilman tulkkia tällaisessa tilanteessa en pystyisi hoitamaan asiaani.

5.Minkälaisia odotuksia sinulla oli tulkin suhteen ennen tulkkipalvelun käyttöä? Täytyivätkö odotuksesi?

Vastaaja B: Eräs tulkeistani oli Vastaaja A asunut 2-5 vuotta Iranissa ja siellä hän oli oppinut persian kielen ja toimii tällä hetkellä Suomessa tulkkina on persialainkielisille. Olen monta kertaa korjannut tulkin tulkkausta ja sanonut hänelle suoraan, että se äskeisen tulkkauksesi oli virheellinen. Tulkattu viesti ei ollut sitä, mitä minä halusin sanoa.

Vastaaja A: Tulkkille tulkkaustehtävä on vaikea, sillä tulkki voi olla kurdi, joka puhuu persiaa. Tällöin hänen ongelmansa on se, että ensin tulkin täytyy mielessään tulkata persiasta kurdiksi ja vasta sen jälkeen tulkata sama viesti suomeksi. Tuolloin tulkkeseen tulee paljon virheitä, eikä tulkki pysty tulkkaamaan ihan puhtaasti ja oikein minun asiaani. Tai päinvastoin, tulkki tulkkaa suomenkielestä ensin kurdiksi ja sitten vasta persiaksi minulle.

Yksi isoista ja tärkeistä ongelmista, joka Turun tulkkikeskuksella on se, että minä asiakkaana aina huomautan ja tähdennän, että minä olen persialainen, enkä ole kurdi enkä myöskään ole azeri. Mielestäni tulkit, jotka ovat Turun tulkkikeskuksen tulkeista 70 % on kurdeja ja azereja. Mielestäni yksi kriittinen ongelma tässä suhteessa on kuulutuu-rieron tunteminen. Toinen ongelma on se, että koska minä olen syntynyt Teheranissa, Iranissa on paljon asioita, joista en pysty puhumalla kertomaan tulkkille, koska tiedän ettei hän ymmärrä minua

On aivan selkeää, että minä en osaa hyvin suomea, joten en voi itse suoraan puhua vi-
ranomaisten kanssa. Yhdessä tulkkaustilanteessa eräs tulkki sanoi minulle ”to galat kar-
di” eli ”olen toiminut päin helvettä”, koska ilmauksella on kaksi merkitystä. Tässä tar-
koitettiin, että ”olen toiminut väärin” ja minä otin asian vakavasti ja ihmettelin, että
miksi tulkki kiroilee. Tämä tilanne, jossa tulkki tulkkasi huonosti oli saada minut lähes
unohtamaan koko hoidettavan ja tulkattavan asiani. Huomasin, että tulkkilla on tosi huo-
no persiakielentaito. Huomasin, että minulla oli tulkin kanssa persiakielen murreongel-
mia. Tämän takia haluan aina tulkkikeskuksesta persiankielisen tulkin minun tulkkausti-

lanteeseen. Tulkkikeskus lähettää minulle afganistanilaisen tulkin, okei uzbekistanilainenkin puhuu persiaa, mutta vain nämä tulkit haluavat vain täyttää tulkkauskalenterinsa ja lähtevät nopeasti tulkkaustilanteesta pois.

6. Oliko tulkkauspalvelu sitä, mitä odotitkin?

Vastaaja A: On ollut tulkkeja, jotka eivät ole pystyneet välittämään asiaani eteenpäin viranomaisille. Tai on ollut kaksikielisiä tulkkeja, jotka ovat olleet kurdeja ja jotka eivät alkuperäiseltä syntyperältään olleet persialaisia. Mielestäni Turussa meillä ei oikein ole syntyperältään aitoja persialaisia tulkkeja. Niin kauan kuin olen asunut Suomessa, minulla ei koskaan ole ollut tulkkia, joka olisi aito persialainen.

Haastattelijan kommentti: äidinkieli ei ole tärkeä, koska Turussa meillä on todella vähän persialaisia tulkkeja, joiden äidinkieli on persia.

Vastaaja B: täytyy olla sellaisia tulkkeja, jotka olisivat ainakin opiskelleet Iranissa ja olisivat käyneet siellä koulunsa.

Vastaaja C: Juuri näin, tällainen tulkki ymmärtää tulkkaustilanteessa välittömästi, mitä minä oikeasti haluan sanoa viranomaisille eikä tulkkaa vain kaikkea väärin. He (ei persialaiset) eivät pysty tulkkaamaan kaikkia persiankielisiä termejä minulle ihan asiallisesti. On tosi tärkeää, että persialainen tulkki olisi syntynyt Iranissa jopa samassa kaupungissa kuin tulkattava.

7.Olivatko käyttämäsi tulkit sopivia tulkkaustilanteeseen?

Vastaaja A: Siis he kaikki puhuivat persiaa, mutta he ovat taustaltaan ja alkuperältään yleensä kurdeja ja heidän äidinkieltensä ei ole persia. Tämän takia meillä on heidän kanssaan ongelmia, vaikka he puhuvat persiaa, mutta he eivät ymmärrä ihan kaikkia meidän persiankielisiä ilmauksiamme ja termejämme.

Vastaaja A: Melkein joka kerta, kun olen mennyt lääkäriin, on välillä tullut kurdi- ja afganistanilaisia tulkkeja, jotka vain puhuvat persiaa, mutta eivät ymmärtäneet hyvin,

mitä minä halusin sanoa lääkärille. Sen että tulkkaukset eivät suju niin kuin pitää, huomaa ihan tulkkauksilanteessa vastauksista ja toistoista ja tarkentavista kysymyksistä

Vastaaja B: Tässä vaiheessa haluan sanoa, että Turussa on tulkkeja, jotka ovat kurdeja ja osaavat persian kieltä epätäydellisesti.

Vastaaja A: Se, että kurdit ja afganistanilaiset tulkit osaavat kieleemme epätäydellisesti, on iso puute täällä Turussa.

Vastaaja B: On paljon tulkkeja, jotka ovat opiskelleet Iranissa ja asuneet koko ikänsä Iranissa, niin kuin te haastattelijat, mutta on sellaisia tulkkeja, jotka ovat asuneet Iranissa vain vähän aikaa ja oppineet murteellisesti persian kieltä.

Vastaaja A: Nyt kun vuosien varrella olen jonkun verran oppinut suomen kieltä, huomaa ihan selkeästi, että tulkki tulkkaa ihan väärin lääkärille, (tässä vaiheessa kaksi muuta haastateltavaa hyväksyy tämän kommentin ja näyttävät ymmärtävän vastaajan tuskan).

Vastaaja B: On ollut kurditulkkereita, jotka ovat olleet Irakin kurdeja ja asuneet Iranissa jonkun aikaa ja oppineet persian yleiskieltä. He eivät ole käyneet Iranissa kouluaan.

Vastaaja A: Minulla oli psykologin luona poliisiasioihin liittyviä ongelmia, jotka olivat suoraan yhteydessä minun ja lasteni turvapaikkaprosessiin. Elämämme oli kiinni tästä tulkkauksesta. Tulkki ei silloin osannut tulkata oikein ja sillä oli vaikutuksia elämään. Hän tulkkasi arkielämän puheen, mutta termit olivat väärin käännetty.

Haastattelijan kommentti : eli tulkki ei ole ollut valmistautunut oikein siihen tulkkaukseen eikä käyttänyt oikeita termejä ja verbejä siinä tulkkauksessa (Vastaus: kyllä nimen omaan tulkillla oli tällainen ongelma).

Vastaaja A: Minun mielestäni on hyvä sanoa, että persian kielen tulkin täytyy hallita persian kieli kaikilta osin todella hyvin.

Haastattelija 1:n kommentti: Ehkä yritetään jatkossa puhua vähemmän pelkästään kurditulkeista, yrittäkää kertoa tulkin roolista, sellaista joka mielestänne on ollut hyvää tai huonoa. Vastaajat totesivat, että tämä on erittäin tärkeä aihe, eikä sitä sen vuoksi voi helposti sivuuttaa.

Haastattelija 2: okei minun pitää sanoa jotain ja annan nyt oman mielipiteen, vaikka näin ei saisi toimia. Mielestäni jos miesasiakas on noin 25 vuotta aina käyttänyt tulkkeja, ei voi olla niin, että kaikki hänen tulkkauksensa ovat olleet helppoja. Varmaan tässä joitain vaikeita tulkkaustilanteita kyllä on ollut.

Vastaaja B: kyllä minä olen kerran ollut sydänleikkaussalissa.

Vastaaja A nainen : tämä on varmaan hänen mielipiteensä asiasta, mutta minun mielestäni eri tulkkien työn laatu vaihtelee suuresti.

Vastaaja A: Minä jouduin aivoleikkaukseen, eikä se naistulkki kyennyt tulkkaamaan, minä menin psykiatrin luo ja lääkäri pyysi minua kertomaan viisi eläimen nimeä. Sitten minä vastasin: koira, kissa, leijona, tiikeri, leopardi. Kyseinen naistulkki ei pystynyt tulkkaamaan.

Vastaaja A: eivät tulkit tuollaisia osaa. Minun mielestäni tämä oli tosi tärkeä asia. Tämän takia minä sanon, että tulkit eivät ole hyviä.

Vastaaja B: varmaan tämä tulkki ei ole ollut niin hyvä persiankielessä.

Vastaaja C: Juuri niin, kerran minäkin kävin psykiatrin luona, ja hänkin kyseli minulta tällaisia kysymyksiä. Hän kyseli kukkien nimiä, mutta tulkki ei osannut tulkata niitä. Minun mielestäni ne eivät olleet niin tärkeitä.

8.Kiinnittävätkö tulkit huomiota aikatauluunsa? Tulevatko he ajoissa paikalle?

Kaikki olivat sama mieltä, että tulkit tähän asti ovat tulleet ihan ajoissa tulkkikeikkoihin.

9.Oliko tulkki mielestäsi valmistautunut hyvin ja mistä huomasit sen?

Vastaaja A: Mielestäni tulkille annetaan toimeksiannot ajoissa, jolloin tulkilla on aikaa tutustua sanastoon ennen tulkkaustilannetta. Jos esimerkiksi tulkki menee silmälääkäriin, hänen pitää tarkistaa, mitä eri silmän osat tarkoittavat.

Vastaaja C: Kun olen käyttänyt monta vuotta tulkkia, huomaan heti, miten tulkki on valmistautunut tulkkaukseen.

Vastaaja D: Silloin, kun asiaa hoituu hienosti ja molemmat hänen asiakkaat ovat tyytyväisiä ja hommat menee hyvin. Se osoittaa, että hän on hyvin onnistunut tulkkauksessa,

Vastaaja A: Minä muistan, kun kerran menin psykiatrin luo, ja naistulkki oli nuori ja hän sanoi lääkärille suoraan, ettei hän tiedä, mikä tämä eläin on persiaksi.

Haastattelija 2: Kyllä tämä on oikein. Täytyy juuri sanoa viranomaisille, tai tulkki näyttää kuvaa sinulle. Hyvä tulkki ainakin yrittää jollain tavalla selvittää asian, eikä vain ohita sitä tulkkaamatta.

10.Millaiseksi koet tulkin kielitaidon? Kerro esimerkki.

Vastaaja A nainen: Me tiedämme, että tämä kieli ei ole meidän äidinkielemme, ja se on vaikeaa, mutta riittää, että tulkki antaa meille turvallisen kuvan itsestään. Meidän kulttuurissa valitettavasti ei ole helppoa sanoa, ettei osaa jotain asiaa. Kyllä asiakkaat myös ymmärtävät, millä tasolla tulkki tekee työnsä. Mielestäni kuten (haastattelija 2) sanoi, hyvä tulkki avaa asiaa ja yrittää selvittää esimerkiksi jonkun sanan tarkoituksen jne.

Vastaaja C: Mielestäni he juuri tekevät niin. Muistan kerran, kun hyvä tulkki yritti opettaa tulkkausta tälle huonolle tulkille, joka on monta kertaa tulkannut minulle väärin. Tulkkeja oli tulkkaustilanteessa kaksi, ja kokenut tulkki korjasi virheitä ja opasti toista tulkkia tulkkaustilanteessa.

Vastaaja A: ongelma on juuri tässä, kun kulttuuriero tulee esille. Persialaiset tykkäävät sellaisista henkilöistä, missä tahansa työasemassa, jotka auttavat heitä ihan kokonaisvaltaisesti, ja minun mielestäni nämä ongelmat täytyy jollain tavalla ratkaista.

Vastaaja A: jos menen psykiatrin luo, kerron ensimmäisenä hänelle, että minun lapseni on ihan terve ja että nämä ongelmat johtuvat siitä, että meillä on eri kulttuuri. Itse huomaa, että minun lapseni on tullut yhdestä kulttuurista toiseen ja mennyt ihan sekaisin. Mielestäni tulkin pitää ymmärtää meitä hyvin ja tulkata meille niin, että ymmärrämme häntä hyvin.

Haastattelija 2: Jos teidän tulee mitata tyytyväisyyttänne tulkkauksiin tähän asti prosenttimääräisesti, monessako tapauksessa prosentteina ilmaistuna olette tyytyväinen tulkkauksiin?

Vastaajat A ja C vastasivat vain 10 % ja Vastaaja B 90 %: Minä olen tyytyväinen yhteen tulkkiin. Vastaaja A: Kyllä on muutama muukin tulkki, joka tulkkaa hyvin, eivät kaikki tulkit ole välttämättä huonoja.

Vastaaja B: 10%:ssa tulkkauksista jotkut heikot tulkit ovat tulkanneet minulle, siksi vähennän 10%.

Vastaaja B: Minä olen siis 80-90%:sti tyytyväinen tulkkeihin.

Vastaaja A nainen: okei teillä varmaan on ollut hyvä tuuri, että olette saaneet hyviä tulkkeja. Minä voin sanoa vain 10-15% minä olen tyytyväinen, eikä 90%.

11. Luuletko, että tulkki on käyttänyt oikeita ja sopivia termejä?

Vastaaja A: Minä tarkoitan, että jos jostain asiasta olen joutunut käymään lääkärissä 2-3 kertaa, ja hyvä tulkki on aina omalla pätevyydellään hoitanut hommat yhdellä käynnillä.

Vastaaja A: Minulla myös on ollut sama ongelma. Minulla on esimerkiksi ollut tulkkeja, jotka tunsivat minut ja ongelmani. Minulla oli tulkkaukseni poliisi-asemalla. Minua pelotti tilanne etukäteen ja paikalle oli kaiken lisäksi pyydetty turkkilainen tulkki, koska minulla on kaksoiskansalaisuus, mutta en osaa turkkia kovin hyvin. Ymmärsin, ettei tulkki voi viedä asiaani eteenpäin ja tulkkaukseni meni ihan väärin.

Olen silloin sanonut, että minulla kaksoiskansalaisuus, osaan puhua turkkia, mutta en niin hyvin. Mutta minulle oli lähetetty sellaiseen haastavaan paikkaan turkkilainen tulkk-

ki. Mutta vasta silloin, kun ymmärsin pikkaisen suomea, ymmärsin, että sinä päivänä tulkki sanoi koko ajan poliisille, että tämä nainen ei osaa puhua turkkia, mutta silti tulkkausta jatkettiin ja tulkki tulkkasi asiani ihan väärin ja tosi huonosti.

Vastaaja A: en tiedä, mutta oikeasti huonosta tulkkauksesta johtuu, että minun niskani on edelleen kipeä, eikä tulkki eikä lääkärikään pystyneet auttamaan minua. Yksi kokenut persialainen tulkki on tosi hyvä tulkki Turussa. Hän tulkkaa heti, saman tien kun viranomaiset puhuvat, ja hän hallitsee hyvin tulkkauksen ja meidän mielestämme hän tekee työnsä hyvin.

Vastaaja A: Lääkäri suuttuu, jos tulkki ei oikeasti tulkkaa noita keskusteluja hänelle.

12. Kuuluuko tulkin auttaa asiakastaan?

Vastaaja A nainen: Tulkin ei tarvitse auttaa, vaan riittää, että tulkki hoitaa työnsä hyvin. Meille riittää, että hän välillä neuvoo omia asiakkaitaan eri tavalla.

Vastaaja B: Mielestäni tulkin on hyvä saada tulkattavansa tuntemaan tilanne ystävälliseksi ja kaverimaiseksi. Eli tulkki vaan on asiakkaan kanssa lämmin. Ei pidä näyttää siltä, että tulkki luulee olevansa hoitamassa jotain isoa tehtävää ja olevansa jonkun firman toimitusjohtaja.

Minun mielestäni minä vain olen iranilainen nainen kuten hän. Mutta hän vain on tässä roolissa ja tulkkaa ja osaa minua paremmin suomen kieltä. Samaten kun minulle tulkataan, senkin olisi oltava ystävällistä ja tulla tulkin sydäimestä, eikä tulisi näyttää vain siltä, että tulkki tekee vain työnsä. Tulkin tulee rakentaa tällainen suhde omaan tulkattavaansa, ja tämä suhde samalla auttaa häntä tulkkaustilanteessa eri tavalla.

Mielestäni tulkin pitää luoda asiakkaan kanssa kaverillisen lämmän suhde ja esimerkiksi tulkkauksen jälkeen ulkona huomauttaa minulle, jos olen jollain tavalla toiminut väärin

Haastattelija 1: Eli haluatte olla tulkin kanssa hyvissä väleissä, siksi että pystyisitte helpommin kertomaan hänelle teidän asianne, tarkoitatteko sitä vai?

Vastaaja B: On käynyt niin, että kaksi eri tulkkia on tulkannut minulle samasta aiheesta eri päivinä, ja olen huomannut heti, miten tulkit välillä tulkkavat asioita ihan eri tavalla

ja välillä huonosti. Esimerkiksi sosiaalityöntekijä sanoisi, että sinulla on tässä kuussa tukirahat on mennyt vähän rajasta yli tämän takia ei voida vain tässä kuussa maksaa paljon, mutta tulkki tulkkasi että sinulla on riittävästi raha sen takia me ei maksata sinulle enää mitään tulkkeja. Koska tulkki ei hallitsi persiankielisiä hyvin niin hänellä oli näin paljon ongelmia tulkkauksilanteessa.

13. Oletko saanut muuta tukea kuin tulkkaukspalvelua?

Vastaaja A: jotkut tulkit ovat ystävällisiä ja päteviä, esimerkkinä tästä on se, että joskus lääkäri on sanonut minulle että mene laboratorioon verikokeisiin ottamaan sinun näytteen vastaukset. Sanoin, etten osaa mennä sinne, ja kysyin miten minä siellä puhun? Tulkki auttoi ja opasti minut sinne. Välillä olen sanonut tulkille, etten tiedä miten minun tulisi käyttää minulle määrättyjä lääkkeitä ja siinä vaiheessa tulkki kirjoitti ohjeet minulle persiaksi tulkkauksajan jälkeen. Tarkoitin siis, että jotkut tulkit ovat tällä tavalla ystävällisiä ja hyviä. Mutta on tulkkeja, esimerkiksi kun olen nyt käynyt kolme kertaa lääkärissä, koska minun niskani on kipeä, jotka eivät ole pystyneet välittämään ongelmaani lääkärille, ja lääkäri on silloin todennut, ettei hän tiedä, mikä minua vaivaa. Minä ymmärsin koko ajan, että tulkki ei voi tulkata vaivaani oikein lääkärille. Jokaisella kolmella tai neljällä kerralla, kun olen mennyt lääkäriin, minulle on lähetetty sama epäpätevä tulkki.

Vastaaja A nainen: Haluaisin itsekin antaa kokeneelle Turussa asuvalle pätevälle tulkille hyvää palautetta. Hän on mielestäni erittäin hyvä tulkki, ja hänellä kaksi vahvuutta, jotka tekevät hänestä hyvän tulkin minun ja muiden asiakkaiden mielestä eli hän tuntee suomalaista lakia ja kulttuuria. Ymmärrän tämän, vaikken osaa suomea, koska olen useasti huomannut, että jos minä puhun asiasta, ensimmäisenä hän miettii tarkasti asiaa ja arvioi sitä, ja vasta kun hän itse on ymmärtänyt asian, hän välittää sen eteenpäin viranomaisille. Olen itse toiminut turkin tulkkina ja huomaan, mitä hän tekee, eli kuten sanoin, koska hän tuntee Suomen lainsäädäntöä ja kulttuuria, hän tulkkaa sen mukaisesti ja siltä pohjalta niin, että viranomaiset ymmärtävät asian hyvin. Mielestäni tämä on hänen vahvin ominaisuutensa, ja mielestäni muiden tulkkien tulee toimia vastaavasti.

Vastaaja A nainen: Erään tutun tulkin äänensävy on myös sellainen, että hän antaa asiakkaalle sellaisen tunteen, että haluat kuunnella häntä ja hän selittää asiat tosi ystävällisesti.

Vaikka hänen tulkkauksena loppuu, hän jää vielä selittämään joitain kysymyksiä, joita minulla on jne.

Vastaaja A nainen: ongelma on juuri tässä, missä kulttuuriero tulee esille, koska persialaiset pitävät sellaisista henkilöistä olivatpa he työssä missä asemassa tahansa, jotka auttavat heitä ihan kokonaisvaltaisesti ja syvällisesti, ja minun mielestäni nämä ongelmat täytyy jollain tavalla ratkaista.

Vastaaja A: jos menen psykiatrin luo, kerron heti tuntemattomalle tukille, että minun lapseni on ihan terve ja että nämä ongelmat johtuvat vain siitä, että meillä on eri kulttuurit. Tämä johtuu siitä, että itse huomaan, että minun lapseni on mennyt ihan sekaisin, koska hän on siirtynyt kulttuurista toiseen. Mielestäni tulkin pitää ymmärtää meitä hyvin ja tulkata meille niin, että ymmärrämme häntä hyvin.

Kaikki olivat sama mieltä siitä, että kaikki tulkit olivat tähän asti tulleet ihan ajossa tulkkauškeikoilleen. Jotkut olivat auttaneet heitä ja vieneet heidät laboratorioon tai radiologille omalla autollaan.

Haastattelija 2 : eli te haluatte, että tulkit tarjoavat tällaisia palveluja teille?

Vastaaja A juurin näin äsken selitin. Jotkut tulkit auttavat tällä tavalla.

Vastaaja B. No mitä haittaa siitä on, jos avulias tulkki haluaa auttaa minua, kun en tiedä missä on sairaalan laboratorio ja paikan päällä tulkki heti näyttää paikan minulle.

Vastaaja A: Joka paikassa maailmassa on hyvä, että ihmiset avustavat ja auttavat toisia.

14. Mitä ajattelet tulkin vaitiolovelvollisuudesta? Onko sinulla siitä kokemuksia?

Vastaaja A: Suuri ongelma, joka minua vaivaa jokaisessa tulkkaustilanteessa, on se, että pelkään tulkin paljastavan asiaani eteenpäin. Vaikka minun ja perheeni ongelmat ovat psykologiongelmia, en halua, että tulkki kertoo näistä asioista kenellekään. Olen kuullut, että silloin kun tulkit juovat alkoholia ja ovat humalassa, he saattavat ruveta paljastamaan asiakkaittensa tietoja muille. Vaikka tulkki kertoisi asioista nimettömänä, tulee henkilöllisyys kuitenkin helpolla selville.

Vastaaja C myös vahvistaa tämän asian kertomalla, että hänkin on kuullut tästä asiasta: Minä olen soittanut tulkkikeskukseen ja olen sanonut, että teidän firmanne tulkki on rikkonut työsääntöjä ja hän on kertonut asiani koko kaupungille.

Vastaaja B, Mielestäni asia ei liity alkoholin käyttöön, vaan ennemminkin meidän iranilaisten tapoihin juoruta toisista. Muut asiakkaat eivät saa toimia näin, koska tämä on väärin. Tulkki on saanut työaseman perusteella tietoja meidän asioistamme, eikä hän missään tapauksessa saa paljastaa niitä.

Vastaaja C: Mielestäni varsinkaan nuoret tulkit eivät pysty noudattamaan vaitiolovelvollisuuttaan. Aika moni on kertonut, ettei luota nuoria tulkkeja varsinkin asiointissa oikeudessa.

15. Miten olet kokenut, että tulkki on ollut tai ei ole ollut puolueeton?

Vastaaja A: Siitä tapauksesta, kun äsken puhuin; vasta monien vuosien jälkeen ymmärrän, että silloin minulla oli oikeus poistua paikaltaan, mutta silloin kovan stressin vuoksi en tajunnut sitä. Kaikki turkkilaiset ovat kysyneet minulta, miksen ole tehnyt valituksia tulkista, joka on ollut poliisin puolella, koska kyseisessä tapauksessa tulkki oli ihan selkeästi poliisin puolella.

Vastaaja D: minun mielestäni tulkkien pitäisi tuoda itsestään esiin sellainen kuva, että näyttää, etteivät he osallistu itse mihinkään asiakkaiden asioihin eivätkä kyseenalaista tulkkausasioita. Tulkin täytyy olla puolueeton ja olla vaan kuin asiakkaan kieli, eikä hänen kasvoistaan saa näkyä hänen kantansa. Eikä tulkin tarvitse tuoda esille, että nyt sinä sanoit väärin tai valehtelit tässä asiassa tai miksi haluat

kertoa asian tällä tavalla. Minun mielestäni tulkkaustilanteessa tosi tärkeää asiakkaalle on tuntee olonsa turvalliseksi. Minulle on kerran käynyt niin, että tulkki antoi minulle sellaisen kuvan, että minä olisin valehdellut. Sen jälkeen meidän välit tämän kyseisen tulkin kanssa ovat menneet poikki, eikä minulla enää ole hänen kanssaan turvallinen olo.

Haastattelija 1: Eli tulkki käyttäytyi jollain lailla niin, että toi esiin, että te valehtelitte tuolloin?

Vastaaja A: Kyllä, minäkin olin juuri sanomassa tätä. Varsinkin kun ulkomaalaiset ovat vastikään tulleet Suomeen ja heillä on kaikenlaisia ongelmia, niin silloin vasta tulkin rooli tulee esille. Tuolloin asiakas ei tiedä mitään Suomesta eikä koko maasta ja koko hänen tulevaisuutensa on kiinni siitä miten tulkin tulkkaus etenee. Mikäli tulkki tulkaa hieman huonosti, on mahdollista, että asiakkaiden elämä ja tulevaisuus muuttuu täysin.

16. Voiko tulkkiin ja hänen ammattitaitoonsa luottaa? Jos ei, niin miksi?

Vastaaja A: Olen itse oppinut jonkin verran afgaanien murretta ja jostain syystä tyttäreni asioimistilanteeseen tuli afgaanitulkki. Tulkkaus meni lopulta niin, että tulkki tulkkaasi minulle ja minä käänsin samat asiat tyttärelleni persiaksi. Tyttäreni ei siis ilman minua olisi ymmärtänyt tulkin puheesta mitään. Tämän jälkeen minua itketti ja menin tulkikeskukseen ja pyysin, että jatkossa saisimme vain persiankielisiä tulkkeja. He sanoivat, etteivät he voi kirjata pyyntöäni tietokoneelle. Minun pitäisi vain seuraavalla kerralla muistaa ilmoittaa asiasta omalle sosiaalityöntekijälleni.

Vastaaja A: Mielestäni kaksi vahvaa ominaisuutta, joita tulkilta odotan, ovat, että hän osaa Suomen lakia sekä tuntee kulttuurin. Vaikka en itse osaa suomea, ymmärrän, jos tulkki hallitsee nämä asiat.

Haastattelija 2: Onko teillä muilla ollut vastaavia ongelmia?

Vastaaja D: juu kyllä minulle on kerran käynyt näin. Vein tyttöni lääkäriin. Minulla oli yksi tapaus, kun vein tyttäreni lääkärille ja häneltä piti leikata ”kitarisat” ja tulkki tulkkaasi minulle että pitää leikata ” Kilpirauhanen”. Olisi mielestäni ollut järkevää, että tulkki olisi pyytänyt lääkäriltä selitystä, eikä jatka väärin tulkkauksia. Ymmärrän sil-

loin, että kyse on vaikeasta lääketieteellisestä termistä, joka voi olla sellainen, ettei tulkin tiedä sitä. Tulkin ei mielestäni tarvitse osata kaikkia sanoja. Silloin on mielestäni hyvä, että tulkki kysyy lääkäriltä lisävalaistusta, jolloin paikan päällä selviää, mitä termi tarkoittaa, eikä tulkki vain tulkkaa väärin jotain.

Vastaaja C: mielestäni juuri tulkkikeskukset opettavat uusia tulkkeja. Muistan, kun meidän hyvä tulkkimme yritti opettaa uudelle tulkkille tulkkausta. Tulkit työskentelivät kahdestaan tulkkaustilanteessa, ja kokenut tulkki korjasi uuden tulkin virheitä ja opasti häntä tulkkaustilanteessa. Mielestäni 50 % tapauksista he osaavat molempia kieliä.

Vastaaja B: mielestäni heikosti tulkkavien tulkkien tapauksissa kyse on ollut tulkeista, joiden persian kieli on ollut heikko. Silloin kun he puhuvat suomea, minun mielestäni he sanoivat kaikki sanat ja lauseet väärin.

Haastattelija 2: onko teidän mielessä ongelma ollut tulkilla, vai?

Vastaaja A: Juu kyllä nimenomaan, koska minulla oli annettu oleskeluluvan negatiivinen päätös. Sanoin silloin että tämä tulkki tällä tavalla antaa minulle enemmän stressiä. Tällä tavalla sain huonon kuvan tuokin ammatista.

Haastattelija 1: tällaisissa tilanteissa teidän aina pitää miettiä, että tulkki on kuin teidän kieli. Koska teidän kieli ei koskaan puhu selän takana tai levitä asioitanne. Eli ei puhu tai ei anna teille suuntaa, miten teidän kannatta puhua tai millä tavalla.

Vastaaja A: silloin kun asioin jossain virastossa ja näen, että eräs pätevä tulkki on paikalla, heti tunnen oloni turvalliseksi ja 100% luotan häneen, koska tunnen oloni turvalliseksi. Olen hänen käytöksestään oppinut, että tämä tulkki on hyvin koulutettu ja pätevä tulkkauksessa ja kaikilta osin hän on täydellinen ja jos teen jotain virheitä, niin hän korjaa ne. Hän on ainoa tulkki, johon me luotamme. Luulen, että 90 % iranilaisista on sama tunne tätä henkilöä kohtaan.

Haastattelija 1: Mielestäni tämä viimeinen teidän lause ei ollut niin oikein, että hän korjaa teidän virheitä tulkkaustilanteessa.

Haastattelija 2 : odotatteko, että tulkki korjaisi teidän virheenne?

Vastaaja A: Käsittite varmaan väärin. Tarkoitin, että pätevä tulkki ymmärtää hyvin tulkkaustilanteessa ja asia on se, että hän pyytää minua miettimään ja haluaa, että minä korjaan sen ja vasta sen jälkeen hän tulkaa minun puhettani.

17. Minkälaista palautetta antaisit tulkille? Oletko antanut positiivista tai negatiivista palautetta tulkille?

Vastaaja A nainen: En minä tiedä kenelle voin antaa palautetta:

Vastaaja A: Mielestäni tulkkikeskuksen tulee asentaa sellainen palautelaatikko, johon asiakkaat voivat jättää palautetta tulkeista. Minulla oli tärkeä tulkattava asiointi psykologilla, mutta tulkkikeskus oli lähettänyt paikalle afgaanitulkin, joka osasi hyvin huonosti persiaa.

Vastaaja B : minulla on eräs tulkki täällä suomessa joka on azarilainen mutta tosi hyvin Iranissa koulutettu. Hänellä voi olla jonkun verran azeri-murretta, mutta hän osaa tosi hyvin persiakieltä koska sillä kielellä on opiskellut monta vuotta yliopistotasolla. Minulla on muita kavereita; irakilaisia, jotka ovat joutuneet Iranin ja Irakin sotaan. He ovat joutuneet Iraniin asumaan ja siellä ovat oppineet ihan yleisesti persian kielen, mutta eivät ole koskaan opiskelleet persian kielellä, joten tällainen henkilö ei pysty olemaan hyvä tulkki.

Vastaaja A: Me kerromme meidän ongelmista, jonka vuoksi tulkkikeskuksen ei tarvitse lähettää minulle afgaanitulkkeja. Jokaisen asiakkaan tulisi saada tulkki omalla äidinkielellään; sellaisia tulkkeja, jotka osaisivat meidän kulttuurin ja kielen.

Haastattelija 2: Miten arvioisitte tulkkeja, joita tähän mennessä olette käyttäneet; keiden äidinkieli on ollut vahva, ja kenellä suomen kieli?

Vastaaja C: Mielestäni he osaavat molemmat kielet melko tasaisesti.

Vastaaja B: Mielestäni heikoilla tulkeilla on ollut heikko persian kieli. Silloin, kun he puhuvat suomea, he ovat sanoneet kaikki sanat ja lauseet.

Vastaaja A : Siis mielestäni tämän herran (vastaaja B) tulkkaukset ovat olleet niin helpoja, että tulkit ovat hyvin onnistuneet tulkaamaan hänen tulkkaukset. Voi olla, että

hänellä on jotain pieniä sairauksia tai jotain flunssaongelmia, kun hän on niin tyytyväinen tulkkauksiin.

Vastaaja B: täytyy olla sellaisia tulkkeja, jotka olisivat ainakin opiskelleet Iranissa ja olisivat käyneet siellä koulunsa.

Minä jouduin aivoleikkaukseen ja se naistulkki ei pystynyt yhtään tulkkamaan. Minä menin psykiatrin luo ja lääkäri käski minun kertoa viiden eläimen nimen. Sitten minä vastasin että esimerkiksi koira, kissa, leijona, tiikeri, leopardi. Naistulkki ei pystynyt tulkkamaan.

Vastaaja C: Eivät tulkit tällaisia osaa. Mielestäni tämä on tärkeä asia. Juuri sen takia sanon, etteivät kaikki tulkit ole hyviä.

Vastaaja B: Varmaan tämä tulkki ei ollut niin hyvä persian kielessä.

Vastaaja C: Kerran minäkin menin psykiatrin luo ja hän kyseli minulta kaikkien kukkien nimiä, mutta tulkki ei osannutkaan tulkata. Mielestäni tämä ei kuitenkaan ollut niin tärkeää.

Vastaaja D: Mielestäni tulkin tulkkauksen laatu on kiinni aika paljon hänen omasta opiskelutaustastaan. Mitä koulutetumpi tulkki on, sitä paremmin hän yleensä tulkkaa

Vastaaja A: Eräs nuori kurditulkki on mielestäni yhtä pätevä kuin persialainen tulkki. Antaisin tälle nuorelle tulkille yhtä paljon pisteitä kuin persialaiselle. Hän on kurdi, mutta hän tulkkaa samalla tavalla kuin pätevä persialainen tulkki.

Vastaaja A: Minulla on ollut korvassa ongelma nimeltä ”shan”, mikä tarkoittaa, että minulla on liitetty suonia korvissa. Kukaan tulkki ei pysty ymmärtämään ja tulkkamaan sitä.

Haastattelija 2: Miksi sinä et sanonut sitä persian kielellä?

Vastaaja A: Juu kyllä minä sanoin, että miten minä voin sanoa, että minun korvasuonia on liitetty.

Vastaaja B: Jos sana on englantia, luulisi lääkärin ymmärtävän sen. Voi olla, että tulkit eivät ole kuulleet tätä sanaa.

Vastaaja A: Vasta lääkäri ymmärtääkin, mitä tarkoitan, mutta tulkit eivät pysty sitä sanataarkasti tulkkamaan.

Vastaaja B: Ensimmäisellä kerralla tulkin on esiteltävä itsensä rauhallisesti ja kertoa omasta aikataulustaan. Tulkin tulisi kertoa tulkkavansa kaiken mitä puhutaan, eikä vain osoittaa tulleen paikalle ilman valmistutumista ja kiinnostusta asiakkaan asioista.

Vastaaja A: Aina, kun menen johonkin tulkkaukseen ja heti, kun näen tutun, pätevän tulkin istuvan siellä, luo se minulle rauhallisen ja turvallisen olon.

Vastaaja B: Olin kerran eräässä palaverissa ja paikalle tuli tulkki, jota en tuntenut, eikä hän tuntenut minua. Istuimme odotussalissa vierekkäin. Minä katsoin häntä ja hän katsoi minua siihen asti, kunnes viranomaisen huusi minun nimeä ja sen jälkeen tulkki nousi ja tuli minun kanssa sisään. Sen jälkeen minua ihmetytti, että melkein puoli tuntia istuttiin käytävällä toistemme edessä, mutta hän ei yhtään etukäteen esittäytynyt minulle.

Vastaaja A: Minulla oli ensimmäistä kertaa eräs naispuolinen afgaanitulkki, joka ymmärsi heti tavatessamme asiani ja osasi siirtää kertomani oikein viranomaiselle. Vaikka tapasimme silloin ensimmäistä kertaa, pystyin selittämään asiani rauhallisesti ja ymmärsin hänen olevan hyvin koulutettu. Hän tulkkasi asiani niin hyvin viranomaiselle.

Haastattelija 2: Eli tästä voi päätellä että kansalaisuus ei ole yhtään tärkeä.

Vastaaja A: Oma koulutus, sivistys ja tekniikka ovat tärkeitä. Tulkin täytyy hallita molemmat kielet. Me emme osaa suomen kieltä, mutta ymmärrämme, että tulkki ymmärtää meitä ja välittää asiamme eteenpäin.

Haastattelija 1: Miten tulkin tulee mielestänne käyttäytyä ja esimerkiksi pukeutua?

kaikki asiakkaat vastasivat, ettei vaatetus ja ulkonäkö ole heille yhtään tärkeä.

Vastaaja B: Jos esimerkiksi tulkki ja asiakas istuvat odottamassa kahdestaan ennen tulkkauksen alkua, olisi tulkin hyvä tulla ajoissa ja esitellä itsensä asiakkaalle. Itse olen loukkaantunut monien tulkkien toimintatavoista ja tämän vuoksi pyrin itse menemään ajoissa paikalle ja selittää asiaani jo valmiiksi käytävällä tulkille, jotta tulkki pystyy valmistautumaan ja tuntisi asiaani etukäteen.

Haastattelija 2: Eli arvioit tulkin pärjäävän hyvin viranomaisen edessä, jos alku onnen tulkkausta sujuu hyvin.

Vastaaja B: Juuri näin. Jos on vahva tulkki, minä en edes uskalla tai minun ei tarvitse selittää hänelle mitään, koska tiedän, että he osaavat työnsä. Mutta kyllä minä olen sanonut tulkkauksessa, että sinä et tulkannut oikein. Tulkki on siinä vaiheessa sanonut, ettei ymmärrä murrettani niin hyvin.

Vastaaja C: Minä en ole kehdannut antaa palautetta. Minulla on ollut kolme kertaa sama tulkki, joka sekoittaa tulkkaukseni, ja edelleen minulla on samoja niskakipuja, joiden takia olen käynyt lääkärissä. Tämä on juuri meidän kulttuuriin liittyvä asia, ettei kehdeta antaa palautetta.

Jos minä esimerkiksi huomaan, että vanhempi miestulkki on laittanut aikaansa tullakseen paikan päälle, en viitsi sanoa mitään.

Haastattelija 2: Jos sanot tulkille, ettet ollut tyytyväinen tulkkaukseen, luuletko hänen vihastuvan?

Vastaaja A: Jos yhdellä kerralla emme saa hoidettua asiaamme (paikalla olleen tulkin kanssa), menee taas 2-3 kuukautta, kun on mahdollisuus saada uusi tulkki. Tämän takia en halua taistella ja huonontaa välejä hänen kanssaan.

Haastattelija 2: Voisivatko ongelmat osittain johtua siitä, ettette osaa käyttää tulkkeja tehokkaasti?

Vastaaja A: Kyllä minä tiedän kaikki oikeuteni. Esimerkiksi poliisilaitoksella he selittävät oikeuteni minulle. Mielestäni oikea tapa on se, että menisin tulkkikeskukseen ja sanoisin, ketkä tulkit haluaisin tulkkaamaan asioitani. Mutta siellä sanotaan, että heillä on niin paljon töitä, etteivät voi toimia tällä tavalla.

Sosiaalikeskuksessa pyydän aina tiettyjä tulkkeja, mutta todella harvoin niitä järjestetään minulle. Olen naistulkkien seurassa rauhallisempi. Usein pyydän etukäteen naistulkkeja, mutta harvoin sellaista järjestetään minulle.

Haastattelija 1: Tulkkikeskuksella ei ole resursseja järjestää jokaiselle asiakkaalle sellaisia tulkkeja kuin he haluavat.

Vastaaja A: Juuri tämä on iso ongelma, että he (tulkkikeskus) eivät pysty järjestämään heidän asioita sillä tavalla kuten asiakkaat haluavat.

Haastattelija 2: Jos tulkki olisi teille tuttu, olisiko teidän helpompi kertoa asianne hänelle?

Vastaaja A: Meillä ei ole kenenkään tulkin kanssa ystävyysuhdetta, mutta ne, jotka ovat tulleet useasti tulkkamaan meille, niin toisiinkin olemme olleet tyytyväisiä ja toisiinkin emme. Olen itse huomannut, ketkä tulkit ovat luotettavia ja päteviä.

Vastaaja D: : Minä olen käyttänyt muuten puhelintulkkauksia ja olen ollut erittäin tyytyväinen. Mielestäni oli oikein.

Haastattelija 1: Onko puhelintulkkaukset teille helpompi vai tulkkaukset tilanteissa läsnä?

Vastaaja A: Mielestäni ei ole mitään välillä missä tulkki on, kunhan vaan tulkkaukset oikein.

Vastaaja D: Voi joissain tilanteissa olla hyväkin, ettet näe tulkkia. Tällöin tulkkauksiin voi mennä helpommin.

Haastattelija 2: Onko teille tärkeää, miten tulkki puhuu ja miten hän pukeutuu?

Vastaaja A: Mielestäni meidän kulttuurissamme on tapana pukeutua puhtaasti ja siististi ja tulkitkin ovat tätä noudattaneet. Mutta kiireisesti tulkkaminen kyllä on iso ongelma.

Vastaaja B: Mielestäni se ei niin paljon vaikuta tulkkaukseen, Minulle ei ole yhtään tärkeää mitä tulkillä on päällään.

Vastaaja C: Kaikki tulkit, joita tähän mennessä olen käyttänyt, ovat pukeutuneet siististi.

48-vuotias nainen: Minulla oli 45 minuutin aika tulkin käyttöön. Keskustelin tyttäreni diabeteksestä, jonka jälkeen halusin vielä näyttää kirjettä, jonka olin saanut maahanmuuttovirastosta. Tulkkauksiaika oli jäljellä 10 minuuttia ja olin aikeessa keskustella kirjeen sisällöstä, jolloin tulkki pahoitellen sanoi, että hänen on lähdettävä, sillä 10 minuutin kuluttua hänellä alkaisi toinen tulkkaukset. Asiani jäi kesken ja jouduin hoitamaan sen toisena päivänä.

Haastattelija 2: Kertoiko tulkki teille kesken tulkkauksen, että aikaa ei ole jäljellä?

Vastaaja A: 10 minuuttia tulkkauksesta oli jäljellä, kun hän sanoi minulle, että hänellä alkaa toinen tulkkaus kohta. Hän huomasi, että aloin puhua toisesta aiheesta ja ymmärsi että asiani voi venähtää. Hän laitto heti kuittauspaperinsa pöydälle lääkärille allekirjoitettavaksi. Mielestäni hänen olisi pitänyt kertoa asiasta etukäteen. Nämä järjestelyasiat ovat tärkeitä, sillä valtiolle tuli taas lisäkustannuksia, kun minua varten jouduttiin tilaamaan tulkki taas toiselle päivälle. Heille tulee kalliiksi, kun joutuvat tilaamaan uuden tulkkauksen toiselle päivälle.

Vastaaja A: Mielestäni me olemme pikkuhiljaa oppineet itse ymmärtämään, kuka on hyvä ja kuka huono tulkki, koska olemme niin paljon käyttäneet tulkkeja.

Haastattelija 2: Onko teillä jotain lisättävää?

Haastateltavat kertoivat, ettei ole.